

Vol. 887

富山経協



アングレカム・セスキペダレ (解説・14ページ)

CONTENTS

- 2 2025年春季労使交渉にあたり
経営側の基本スタンス
- 4 連合の方針への見解
- 5 調査報告
2024年冬季賞与・一時金支給状況〈最終集計〉
- 6 Top Interview
日本空調北陸 西川博志社長
- 8 人事労務管理INFORMATION
- 10 事業活動報告
- 11 委員会活動
- 11 講座・セミナー
- 12 参加者NOTES
- 13 会員の動き
- 15 労働指標
- 16 おしらせ・事業予定

2025

2

■CS顧客価値実現セミナー

1月16日(木)、16名(会場9名、オンライン7名)が参加して、富山経協・研修室で開催した。

講師の羽田野泰フォーワン取締役は、正解がなく変化が激しいビジネスの世界であらためて顧客志向の経営が重要であり、そのためには社員の主体的な行動がカギになり得るとした。あらゆる業務プロセスを「顧客満足・顧客価値創

造」の視点から見直し、自律革新型あるいは共創型組織開発に取り組むことが、企業が継続的に発展していくために必要不可欠である。また、全てのビジネスはサービス業であること、「全員がお客様係=全社員が営業マン」であることを事例を通して学び、顧客満足CS・感動へ結びつく体験CXを提供するために必要なことは何か、顧客の問題解決に貢献しなが



ら全員で成果を上げ続けるチーム・現場をつくるにはどうすれば良いかなどについて理解を深めた。



参加者NOTES

「CS顧客価値実現セミナー」
を受講して

株式会社アイベック
社会基盤保全部

水口 颯也



本セミナーを受講以前に、CS(カスタマーサティスファクション)という言葉自体は聞いたことがあり、それが顧客満足のことを指しているのは理解していましたが、その仕組みや考え方を正しく理解しているわけではありませんでした。そこで、戦略的CSの基本的な考え方を学ぶことで実際の業務に活かそうと考え、本セミナーを受講しました。

講義では、顧客満足の定義や種類の基本的なことや、CSを考える上で重要なドメイン(事業領域)の考え方、「顧客満足・顧客価値」の視点からの業務プロセスの見直

し方を、事例を交えながら分かりやすく説明していただきました。中でも顧客満足の向上に成功した企業の事例は見習うべきところが多くあり、印象に残りました。紹介されたどの企業もお客様を第一に考えることで、何をしたらもっと喜んで頂けるか、もっと貢献できるかを日々考え続けているのはもちろんのこと、業務時に気づいたことはミーティング等ですぐに共有し、業務改善につなげていく行動力の高さに驚きました。しかも、お客様に喜んでいただきたいという考えが全社員に統一されていることで、お客様が期

待している以上の価値を提供し続けることができるのだと感じました。

また、ドメインについての解説時には、弊社のドメインを今一度整理して書き出すことで、競合他社と比較した強み(競争優位性)はどの部分なのか、どんなことを求めてお客様が業務を依頼してきているのかを見直すことができました。顧客満足向上を目指す上で、どの部分をより意識していくべきかを明確にできたと思います。

今回のセミナーでは、CSの基本的な考え方を学ぶことができました。今後の業務では、お客様に関心を持ち、お客様との関係性のプロセスを大切にすることで、お客様が求めていることを引き出し、提案やサービス等の付加価値の向上につなげていきたいと思

階層別研修

■企業倫理研修

1月21日(火)、12名が参加して、富山経協・研修室で開催した。本研修は、自社の企業倫理(コンプライアンス)対策に役立てることをねらいに企画した。

講師の(公財)日本生産性本部経営コンサルタント 山本伸之氏は、なぜ企業の不祥事は起きるのか、

コンプライアンス違反の対処法と違反しないための対策と準備、職場のハラスメント防止の重要性とその予防・防止策、CSRとコンプライアンス経営などについて説明した。その後、3グループに分かれて、身近な事例やケース演習、意見交換なども交えて、参加者同士で理解を深め合った。

