

2017年1月17日

お客様視点の文化醸成へ「第2回CS大会」全国大会を開催 全国13エリア25名の“素敵な”対応事例が集結

YKK AP株式会社（本社：東京都千代田区、社長：堀 秀充）は、2017年1月16日、お客様満足度（CS）の向上に向けた社員の取り組み事例を発表し、賞賛・表彰する社内イベント「第2回CS大会」の全国大会を開催しましたのでお知らせします。

今年で2回目の開催となる本イベントは、常にお客様視点で行動する文化・風土づくりのために、社内の各部門（営業本部、開発本部、生産本部、リノベーション事業部）においてお客様、お客様へ直接・間接的に“素敵な”対応された事例を自社内で共有し、社員のCS向上に向けた行動変革や提案力の強化を目指すものです。

2016年10～11月にわたって行なわれた全国13エリアにおけるエリア大会へは、前回は80名上回る424名がエントリー。各エリア大会の優秀賞受賞25名が全国大会に出場し、全発表事例の中から、最優秀賞となる“ダイヤモンド賞”には、営業本部・体感ショールーム 中西瑠美子の「高評価の連鎖を目指して～お客様につなげる第一歩～」と題した事例が選出されました。

なお、全国大会での発表者の約8割が女性で、女性のきめ細やかな対応や柔軟な発想が活かした事例が多くを占める結果となりました。

大会実行委員長である弊社社長 堀 秀充は、「エントリー対象が、今回から営業業務の部門に加え、開発や生産も加わり、全社挙げてのCS大会となった。CS向上は、地道な努力の継続が大事。本日発表される対応事例で皆が勉強し、更に良い会社にしていきたい」と挨拶し、全国から集まった参加者は、他のさまざまな取り組みを熱心に聞き入り、よりいっそうの“お客様視点”を意識する機会となりました。



熱のこもったプレゼンテーション



参加者全員でCS意識の更なる向上を共有



各発表事例に対し「いいね！」カードで賞賛



優秀4賞（ダイヤモンド賞含む）受賞者