

2020年1月30日

AP事業の持続的成長に不可欠なCS意識向上へ 「第5回CS大会」全国大会を開催

～全国約4,000件の事例を代表する23件が集結し、黒部越湖製造所の事例が最優秀賞～

YKK AP株式会社（本社：東京都千代田区、社長：堀 秀充）は、2020年1月29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、称賛・表彰する社内イベント「第5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。

本イベントは全社的に常にお客様視点をもって行動する文化・風土づくりのために2014年から毎年開始してきたもので、営業・生産・開発・管理部門の各担当者が、それぞれの立場でお客様やお得意様、また社内の次工程に対する“素敵”取り組み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。

2019年10月～11月にかけて全国13会場で開催されたエリア大会へは、約4,000件のCS取り組み事例の中から、昨年度を上回る543名のエントリーがあり、各エリア大会の優秀賞受賞者23名が全国大会に出場しそれぞれの事例を発表しました。

その結果、最優秀賞となる“ダイヤモンド賞”には、生産本部 黒部越湖製造所 笠松 映実（カサマツ エミ）の「6億本のねじに想いを込めて ～全数検査+包装で課題解決～」と題した事例が選出されました。黒部越湖製造所で製造している窓・ドアなどの組立てや施工に使用するねじについて、社内の次工程への供給方法をCSの視点で改善した取り組みです。なお、過去5回の全国大会において、生産本部の事例が最優秀賞を受賞するのは、初めてです。

大会実行委員長である社長の堀は、「この5年間で社内のCS意識・文化定着も図られてきた。これからも、良い『商品』を提供し社会に貢献していきたい。その根幹となる『技術』にCS意識を取り入れることが重要」と挨拶し、参加者及び社員一同が、AP事業の持続的成長に向けてCSの重要性を再認識する機会となりました。



全国大会参加者の集合写真



ダイヤモンド賞受賞者の事例発表の様子と表彰式



優秀4賞の受賞者