

2018年1月17日

## お客様視点の文化醸成へ「第3回CS大会」全国大会を開催 全国13エリア26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、2018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3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3回目の開催となる本イベントは、常にお客様視点をもち行動する文化・風土づくりのために、生産・開発・営業に関わる担当者が、お客様やお得意様へ直接・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。

2017年8～11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、今回288のエントリーがあり、各エリア大会の優秀賞受賞者26名が全国大会に出場し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、関西支社 業務部品質保証室 武田幹一郎（メダツネ伊吹）の「不具合体験型研修会 ～不具合現象を再現！見る 観る 診ることでパートナーの現場対応力強化 CS意識向上を図る～」と題した事例が選出されました。流通店様向け研修会で、やっちはいけない組み立て方を実演し、漏水などの不具合発生メカニズムを理解してもらうことで、流通店様のCS向上につなげた取り組み事例により、男性初の最優秀賞受賞となりました。

大会実行委員長である弊社社長 堀 秀充は、「CSは商売の基本、これによりブランドが築かれる。戦略、技術の前にCSを尊重していく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“お客様を思う気持ち”を意識する機会となりました。



参加者全員でCS意識の更なる向上を共有



優秀4賞（ダイヤモンド賞含む）受賞者



熱のこもったプレゼンテーション