

お客様に選ばれ続ける企業であるために・・・
CS意識・文化の醸成へ「第4回 CS大会」全国大会を開催
 ～ 全国13エリア25名の“いいね！”とを感じるすてきな対応事例が集結 ～

YKK AP株式会社（本社：東京都千代田区、社長：堀 秀充）は、2019年1月23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4回 CS大会」の全国大会を東京都内で開催しましたのでお知らせします。

今年で4回目の開催となる本イベントは、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、営業・生産・開発・管理部門の各担当者が、お客様やお得意様へ直接・間接的に接し、“いいね！”とを感じるすてきな対応をされた事例を共有することで、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。

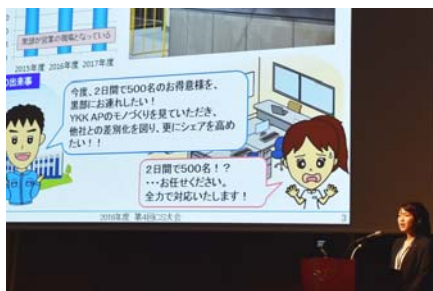
2018年11月に全国13会場で開催されたエリア大会へは、前回の約1.5倍にのぼる429のエントリーがあり、各エリア大会の優秀賞受賞者25名が全国大会に出場し事例を発表しました。

その結果、最優秀賞となる“ダイヤモンド賞”には、弊社の“技術の総本山”である富山県黒部地区の視察案内を担当している総務部 黒部グループ 膳亀 美奈子（ゼンガメ ミナコ）の「500名にビックリ！当日、急なスケジュール変更でどうしよう・・・～お得意様の笑顔のために～」と題した事例が選出されました。

大会実行委員長である弊社社長は、「お客様のご満足を実感できる仕事は、“働きがい”につながる。これからも、お客様のことを考えて行動できる人にスポットライトをあてていきたい。」と挨拶し、お客様に選ばれ続ける企業であるためのCSの重要性を再認識する機会となりました。



参加者全員の記念写真



ダイヤモンド賞受賞者の事例発表



全員が「いいね！カード」記入



優秀4賞の受賞者