

参加者の声

平成24年度CS大会参加者アンケートより（一部抜粋）

■ 大会の印象

- ・他社の取り組み内容について具体的に聞ける機会が得られて、非常に良かったと思います。
- ・長い時間でしたが、各々がうテーマで、興味を持って聞くことができました。スライドも見易かったです。
- ・他社の取組みを学ぶことが出来、あらためて自社を見つめ直す良い機会となった。
- ・テーマが重なることなく多角で、良かったと思う。
- ・参加各社のCS取り組みが聞けて楽しかったです。とても勉強になりました。今後の活動に活かしたいです。
- ・初めての参加でしたが、「CS」に力点を置いたこのような大会が存在すること自体が有意義であると感じました。
- ・各企業のCSへの取組み方などが見えて良かったが、オーナー側の反応などの視点のデータなどが聞けたら、もっと良かったと思います。
- ・普段聞くことが無い行政の考え方、他社の取組みを学ぶことが出来て大変参考になりました。非常に有意義でした。

■ 事例発表について

【事例発表1】

- ・ディーラー制度は自社には無く、本社との連携含め、より一層大変さが伝わりました。その中でCSや商品開発などがITでつながり、ITの活用が必須な事も解りました。
- ・ディーラー制度といっても本社、支店間に置きかえて考える事が出来参考になった。
- ・関連他部署、関係事業者とのコミュニケーション、情報展開、徹底は考えさせられるものがある。
- ・ディーラー制度の中で、いかに効率よく対応していくかをよく学ぶことが出来た。
- ・ディーラーと本社とのコミュニケーションの大変さを理解出来ることが出来たから。

- ・当社もディーラー制なので、悩みが共通です。大変参考になりました。
- ・本社～ディーラー間の実状も含め、非常に具体的な話が多く、おおいに参考になりました。
- ・お客様相談センターの強化が参考になった。→住まいのお誕生日コール。
- ・建物の入居後の顧客管理の大変さがよく理解できた。
- ・新規事案が縮小していくなか、OB客の囲い込みなど参考になりました。
- ・役割を細かく分担化、システムを構築していく過程が参考になった。
- ・センターが3割程クレーム処理をするという点が具体的にどの様にされているのか興味がわきました。
- ・オーナー様に継続的に満足して頂く為の、ES向上の取り組み、迅速対応など参考となる点が多かった。

【事例発表2】

- ・女性社員の取り組みが、商品開発につながり、対外評価にまでつながっている点。
- ・住宅会社の大半は男性、消費者側へイニシアチブをとっているのは女性、よって女性目線での商品開発は有効と思う。
- ・女性目線からの住宅の大切さは以前より言われているが、具体的に提案し、実践できている。今後ますます、働く女性の家が大切だと感じました。
- ・女性からの良い意見が出て、その場限りで終わってしまう事が多い。チームとして活動され、成果を出していることはすばらしい。
- ・生活者の住まい方に対する提案を独自の視点より掘下げた収納提案、奥様と営業社員の評価も得ているのが素晴らしい。(どんなに良い取り組みでも売上げに貢献しないと定着しないので)
- ・住宅業界で女性の魅力を生かす工夫をうまく行って良いと思った。この様にして、男女関係なく、社員も生かす工夫が出来たら良いなと思いました。
- ・女性目線は日頃から気にした事がなかったので、新しい視点から考える事が出来た。
- ・住宅業界（リフォーム含め）における女性社員の戦力化の重要性を益々強く感じた。
- ・お客様の意見がカタチになった上、満足して頂いているという事に加えて、ベースにあるのが社内の女性の意見・目線があったというのがとてもよい実績だと感じました。展開も住宅以外での分野での貢献もあり、支店・本社だけでなく、色々なところへ広げられると思いますので、自社でも参考に出来ればと思います。
- ・女性活躍の場から、CS 向上につなげていくという発想は、とても良い事だと思いました。やはり、住宅造りは女性が主となりますし、引渡してからも同じ

ように女性が主となります。その点に着目したのは、すばらしい。

- ・一方的な説明でなく、対話形式も含めたプレゼンが良かった。内容的にはま新しいとは感じなかったが、女性視線での積極的に、CS を含めた商品開発取組が良い。

- ・女性の細やかな収納に対しての配慮が生かされた収納設計につながっている。フィードバックがきちんとされ今後当社でも生かす事ができる。

- ・女性目線で収納、それも何を入れるかまで着目した点が非常によかった。話し方も上手でした。

- ・男性脳、女性脳の考え方からCS向上を目標としているところが面白かった。

- ・女性目線そのものよりも気付いていなかったことに気付いたり、社内が活性化することにより、影響を及ぼす機会になったことが重要と思います。

<事例発表3>

- ・HEMSのコントローラーが良く、スマートハウスに期待感が持てた。

- ・商品への検証についての詳細な分析を感じました。車との住宅関係も良かったです。

- ・スマートハウスの考え方、これからの住宅に求められる内容でしたので、興味を持ってました。

- ・既築住宅に於けるHEMSの設置（普及）は、今後どの様に展開されていくのか興味深い。（安価で容易に出来るかどうか）

- ・HEMSは御客様がどのように使うか、まだ未知数の部分がある。実証実験でそのニーズを取り込むという取り組みが重要と感じた。又HEMSでのトラブルでの対応の難しさを感じた。

- ・実証実験の検証のお話しが良かったです。

- ・新しいシステムを世に出す為に、実証実験に真面目に取り組む姿勢に好感を持った。

- ・メーカーの特性を活かした「住宅と車」という観点のスマートハウスが興味深かった。

- ・実証実験によって商品化している姿勢が理解できた。不具合は実生活して初めて分かることもあると思うので勉強になった。

- ・PHVと住宅のコラボこれからは正しくこの時代ですね。期待しています。

- ・これからの住宅の主流となるであろうスマートハウスが標準仕様と実感。

■ 特別講演について

- ・経営破綻により、CSの原点に立ち戻り、実行する姿が勉強になった。

- ・非常に分かり易く、インパクトのある話だった。人と人のコミュニケーション

ョン、感謝が何よりCSにかかせないことであると強く感じた。

- ・SPEAKOUTが特に参考になった。
- ・経営破綻から、再上場への道のりの中で、いかにCSやお客とのコミュニケーションが必要か考え、行動、改善に移しイメージアップを図った点が良く、今後も応援したいと感じました。ビデオ紹介は多々ありましたが文字映像だけで音声があると更に良いと思います。
- ・自分の課題へのヒントをいただきました。
- ・住宅のCS大会の中で異業種のお話を聞いてよかったと思います。※最後のビデオ古いと言っておられましたが、心にくるものがありよいビデオでした。ありがとうございました！
- ・お客様に対応する姿勢を色々な方法で社内に浸透させて、沢山いる社員の心をまずお客様へむかせている。その一つ一つがCSを考えた結果であると思います。
- ・SNS導入の経緯など、なぜ、会社としてやろうと思ったのか？の説明があつて良かった。顧客から顔が見えないと言われたことを改善する為に、の、CS活動、これこそCS活動だと思う。実名顔出し、お客様の意見が反映されている。8月12日のコメント勇気が必要だと思いました。社員間のコミュニケーション、思いなど、強く伝わる内容だと思いました。感動する内容でした。ご活躍ご期待しております。
- ・CLM活動は、とても参考となりました。当社でも活用したいと思います。
- ・限られた時間内に目いっぱい詰まっていて、とても充実した講演でした。ソーシャルメディアに関しては、企業としてもうまい活用方法を模索している中、とても良い活用方法だと思いました。
- ・言っても無駄と思った事、私どもの会社ではたくさんあります。しかし、Speak out という考え方で組織の壁を少しでも変えて行こうと思う。また、強制にならないThanksカード、是非実践して行こうと思います。貴重なお話しでした。ありがとうございました。
- ・部門と部門とのコミュニケーションは当社でも非常に問題になっています。色々な事を社員一人一人が考えて行動しているのは素晴らしいと思いました。
- ・内容、選択ともに良かったと思います。発表も謙虚で感謝に満ちていて素晴らしいと思いました。
- ・全社一丸で一生懸命なのが伝わりました。世界の中の「日本」を意識し、対外的に対社内的な活動を大切にしている事が伝わりました。