

令和2年度 生産性向上支援訓練の活用事例

《組織マネジメント分野》

訓練コース名

【顧客満足度向上のための組織マネジメント】

【会社概要】 運輸業（一般貨物自動車運送、通運、倉庫業）

訓練受講のきっかけ（経緯）

中高年層・管理者層には営業分野は部下に任せ人材育成を担ってほしい。中堅者層では相手先にかかわらず幅広い営業ができる人材を育成したい。各階層の課題に対応した訓練を検討したが、同一の訓練で意識を共有し営業力アップに向けた組織力向上を目指したい。

【同社の訓練ニーズ】「営業力の強化を図りたい」

○業務と顧客満足度のつながりを考え、提案型の営業力強化を図りたい。

○営業への意欲を導く組織の在り方を共有・認識し、コミュニケーション力、説得力、モチベーションの向上へとつなげたい。

訓練の実施状況

訓練の概要

○令和2年10月に6時間×2日を2コース実施。
管理職、中堅社員21名が県内各営業所より受講。

○主な内容

- ①顧客満足向上の考え方・進め方
- ②顧客満足向上による営業力強化の考え方・進め方
- ③組織力強化のための管理者の役割・業務
- ④営業力強化のためのコミュニケーション力・説得力の強化

※上記内容に沿い、講義、演習、グループ討議と進められた。
相互にコミュニケーションをとりながら、理解を深めた。



受講した感想

【受講者の声】

- 営業を漠然とらえていたが、より深く理解できたことで、今後の方向性が見えてきた。
- 現在抱えている問題に対する対処方法が少し見つかったと思う。
- 顧客満足度に対する考え方により今後の業務の課題が明確になった。
- 演習・討議の時間は他支店や役員の方々の話を聞く良い機会となった。

【事業主の声】

- 営業力強化への意識を共有する職場環境を目指し今回の訓練実施となりました。
- 顧客満足向上の視点から営業力強化はもとより、グループ討議では様々な意見も出て問題解決の向上にもつながりました。