

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

【顧客満足度向上のための組織マネジメント】

1班・2班

【会社概要】 総合事業（農業、経済「農業資材、生活資材、SS、葬祭等」、販売、信用、共済）

訓練受講のきっかけ（経緯）

同事業所では、事業内容が多岐にわたるため、中堅者層を対象に全体を網羅できる内容の企画力や業務効率を持たせたいと感じている。地域密着企業であり地域の風土等踏まえた上で、中堅者層としての意識醸成・モチベーションアップに繋がる訓練を実施したい。

【同社の訓練ニーズ】

- ① 農業関連・経済関連等全体を網羅できる内容、かつ中堅者層としての意識改革力・役割自覚を持たせたい。
- ② 中堅者層としての意識醸成・モチベーションアップに繋がる内容で地域の風土等考慮したうえで、現在の経済情勢等も訓練内容に盛り込んでほしい。

訓練の実施状況

訓練の概要

- 令和2年11月に1日6時間、2班(2日)に分け実施。中堅者層53名受講（1班：26名、2班27名）
- 主な内容
 - ①顧客満足度と従業員満足度
 - ・企業を取り巻くステークホルダーとは。顧客は誰かについて。
 - ・何のために働くのか、働く喜びとは。人事制度とは等。
 - ②顧客満足度向上へのアプローチ
 - ・顧客ファンづくりについて。
 - ・顧客コミュニケーションの重要性等。
 - ③全社的なマネジメント
 - ・企業・企業理念とは。
 - ・組織・リーダーとは等。



受講した感想

【受講者の声】

- 顧客満足度向上に向け、利益の追求だけでは逆に利益を下げかねない、ということに気づいた。
- 企業の存在価値の重要性を、あらためて確認することができた。
- ステークホルダーの中にいる人が、顧客に繋がることを知った。
- 勘で走るタイプなので、論理的思考が勉強になった。
- 奥の深い内容で1日では足らなかったが、実務に役立つと感じた。
- 今後の業務の分析等に、新たな方法として活用できそうだ。

【事業主の声】

- グループワークは重要。前向き・積極的な意見・提案が多くみられ議論は活発に行われていた。
- もっと、グループワークを多くし、意見を出し合い議論する機会があったら良かった。訓練に際して演習に費やす時間は多いほど良い。