

新聞記事掲載

2020年新春労使懇談会

徹底分析！人口減少時代に立ち向かう企業変革のストーリー

2020年1月23日(木)埼玉会館 開催

埼玉新聞 2020年(令和2年)1月28日(火) 4面経済欄

「顧客参加」で事業力強化

県生産性本部
新春労使懇談会

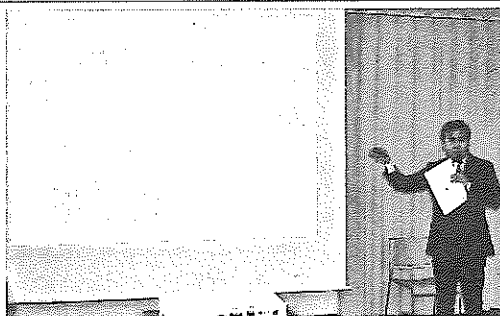
サービスの本質学ぶ

生産性向上に関する調査研究や取り組みを行う県生産性本部(山田吉隆会長)は23日、さいたま市浦和区で、新春労使懇談会(県経営者協会共催、県・埼玉新聞社など後援)を開き、「人口減少時代に立ち向かう企業変革のサクセスストーリー」と題したシンポジウムを開催した。県内企業の経営者ら約75人が参加し、成功企業の事例を通じて事業

成長につながるサービスの本質について学んだ。

総合建設事業のフォレストコーポレーション(長野県)の小沢仁社長は、リーマン・ショック後に業績回復の鍵と

講演するフォレストコーポレーションの小沢仁社長。23日午後、さいたま市浦和区の埼玉会館



なった顧客参加型サービスについて紹介した。「性能や品質も重要だが、木の伐採から顧客に参加してもらうことで住まいに愛着が湧き、家づくりが物語になる」と、大手住宅メーカーとは一線を画す過程を重視したサービス戦略を解説。「新しい発想は、顧客と社員、職人による現場での共創が生み出す」とも強調した。

サービス改革の支援を行う松井サービスコンサルティング(東京都渋谷区)の松井拓己代表は、勘や精神論に頼るのではなく、サービスの本質を論理的・科学的に捉えたサービス改革が成功をもたらすとした上で、「サービスの成果だけでなく、プロセスが他社との差別化や高い顧客満足を生む。そこに組織的に取り組む、成長や事業力につなげていく必要がある」と述べた。

(山田浩美)