



コンテ

2009. 4



『自社の商品を従業員が買っているか』

東京ディズニーランドを運営するオリエンタルランドは2009年3月期連結業績見通しで純利益が過去最高の208億円と発表しました。国内産業が軒並み赤字決算に陥る中、10社の1社は過去最高益を見込んでいますがその代表格です。

オリエンタルランドが好調である理由は、内需型であること、25周年記念イベントの成功、サーカスの開業が挙

げられますが、それ以外に①従業員満足度が高く、愛社精神が旺盛なこと、②設備投資、研究開発費を惜しまないことが特筆すべきことです。

社員のほとんどが年間4万5千円の年間パスポートを買って休日に客として遊びに来ます。もちろん強制ではありません。ある大手スーパーの従業員が「自社でだけは買いたくない」と言ったのとは対照的です。

また1万9,176人のスタッフのうち9割を占めるアルバイトなどの非正規

労働者の満足度も高いのです。基本時給は1,000円にもかかわらず学生などの人気があるのは、会社がアルバイトにもサービスするからです。

幹部社員ががんばっているスタッフを見つけるとその場で評価する制度や熟練度に応じた身分制があり、モチベーションが高まります。教育制度も充実しており、履歴書に東京ディズニーランドで働いたことがあると書いただけで転職に有利であるほどです。

設備投資、研究開発費には過去5期の利益約824億円の60%に当たる438億円を投資しておりお客様を飽きさせないことも好業績の秘訣です。

こんな時代だからこそ原点に戻り、顧客満足、従業員満足の充実に力を注ぎたいものです。



ハタ コンサルタント株式会社

代表取締役 降旗 達生

ちょっと変わった顧客満足 第1回

相模株式会社
代表取締役 相模 泰造

顧客満足(Customer Satisfaction ;CS)は、マネジメントシステム、特に品質マネジメントシステム(QMS)では重要な項目ですが、いざ具体的な活動になると色々難しい問題を含んでおり、悩むところでは、

JISQ9000:2006 品質マネジメントシステム—基本及び用語では、顧客満足の定義を「顧客の要求事項が満たされている程度に関する顧客の受け止め方」としており、顧客の受け止め方について具体的にどう行動すれば良いのかは記されていません。

また、JISQ9001:2008 品質マネジメントシステム—要求事項の8.2.1 顧客満足の項の注記では、「顧客がどのように受け止めているかの監視は、顧客満足度調査、提供された製品の品質に関する顧客から

のデータ、ユーザー意見調査、失注分析、顧客からの賛辞、補償要求及びディーラー報告のような情報源から得たインプットを含めることができる」とあります。監視の方法について事例を挙げて記していますが、顧客の受け止め方の管理に関しては今一つ明確ではありません。皆さまは、どのようにお考えでしょうか？

一般的に工業製品製造の場合、お客様に満足していただくためには、先ずお客様の品質要求事項(仕様)を満足した製品を、納期までに、適正な価格で提供することが基本です。また、サービス業においても、期日、価格、品質要求事項を満たしたサービスを提供することが基本となります。

ところで、この品質要求事項は、製品の規格やサービスの内容が明確であり、検査や監視で、その出来栄が正確に測定できる場合は、対応がしやすくなります。しかし、世の中には、これらを行うことが困難な品質要求事項が多くあります。今回はその事例として、お客様の要求事項、満足度が感覚や心理に基づく例を考えます。

ハンバーグ提供のファーストフード店では、お客様の要求事項を研究し尽くして作成されたマニュアルにしたがって、同じ材料、同じレシピ及び同じ調理方法を忠実に守り作ったハンバーグを、これもマニュアルどおりの接客方法でウェイトレスがお客様に提供したとします。同じ材料を使い、マニュアルどおりに作られたものですから、個々の製品の重量、容量、カロリー、酸性度、甘味、硬さなど測定可能な特性値は全て管理範囲に納まっているでしょう。



ところが、このハンバーガーを食したお客様が、全て同じ満足度を示すことはめったにありません。ハンバーグが大好きでかつお腹の空いているお客様と、余り好物でなく、かつお腹が満ちているお客様までとでは、想像するだけでも満足度に大きな違いが生まれることが予想されます。即ち、この場合の満足度は、物理学的、化学的、生物学的に測定された特性値ではなく、食した時点でのお客様の心理状態や感覚に大きく依存

しているのです。しかも、この状態は、時間と共に刻々と変化する可能性があります。

お客様の心理状態や感覚に影響される顧客満足度を測定するには、心理学や官能検査の力を借りる必要があると思います。マズローの欲求5段階説も有力な手段かも知れません。しかし、浅学の身、未だ適当かつ有効な手法に行き当たっておりません。先輩の皆様からのお知恵提供をお待ちしております。宜しくお願ひします(第2回に続く)。

会社概要

相模株式会社

代表取締役 相模 泰造

(相模技術士事務所所長、

環境/品質マネジメントシステム

主任審査員)

業種：生糸卸業、不動産管理業、他

得意先：西陣高級手織機屋 約30社

〒602-8114

京都府京都市上京区猪熊通下立売上る

TEL: 075-813-3931

FAX: 075-813-3928

資格案内 4月願書販売開始資格

●一級建築士

(2008年度試験日程)

申込受付期間	インターネット:平成20年4月21日~30日
	受付場所:平成20年5月12日~16日
試験日	平成20年7月27日(日)
受験料	15,100円

平成21年度建築士試験の詳細は、まだ公示されておられません。詳しくは、下記にお問合せください。

建築士試験に関するお問合せ先

〒104-0031 東京都中央区京橋2-14-1
財団法人建設技術教育普及センター

●社会保険労務士

(2008年度試験日程)

申込受付期間	平成20年4月14日(月)~5月31日(土)
試験日	平成20年8月24日(日)
受験料	9,000円

平成21年度社会保険労務士試験の詳細は、平成21年4月中旬に公示予定です。詳しくは、下記にお問合せください。

社会保険労務士試験に関するお問合せ先

〒103-8347 東京都中央区日本橋本石町3-2-12
社会保険労務士会館 5階
全国社会保険労務士会連合会 試験センター

●1級管工事施工管理技士

(2009年度試験日程)

申込受付期間	平成21年5月7日(木)~21日(木)	
試験日	1級学科	平成21年9月6日(日)
	1級実施	平成21年12月6日(日)
試験地	札幌、仙台、東京、新潟、名古屋、大阪、広島、高松、福岡、沖縄の10地区	
受験手数料	学科試験	8,500円
	実施試験	8,500円

管工事施工管理技術検定試験に関するお問合せ先

〒100-0014 東京都千代田区永田町1-11-30
サウスヒル永田町ビル
財団法人 全国建設研修センター 管工事試験課

