

平成20年度 第1回理事会

愛知県プラスチックリサイクル協同組合
理事長 磯野 俊雄

開催年月日 平成20年5月13日(火) 午後3時00分より

開催場所 名古屋市東区相生町55番地
いその(株) 3階 会議室
TEL(052)931-1211

出席者 磯野理事長・藤井副理事長・名古屋理事・林理事
◎山田理事・早川理事・伊藤理事・山田理事・古田理事
恒川理事・山崎監事・杉浦(事務局)
◎印 分科会長

議 題

1. 第35回通常総会に向けて(活動内容、予算他)
2. ISO9001(品質マネジメントシステム)について
3. 顧客満足経営について
4. 全日本プラスチックリサイクル工業会総会について(準備の確認)
5. 企業経営とエコ活動(環境家計簿)について
6. 新加入組合員紹介
7. 分科会報告
8. その他

議事

1. 第35回通常総会に向けて(活動内容、予算他)

イ) 総会資料の検討(別紙資料参照)

ロ) 秋の勉強会のあり方

ハ) 分科会費の有効利用

2. ISO9001(品質マネジメントシステム)について (別紙資料参照)

3. 顧客満足経営について (別紙資料参照)

4. 第32回全日本プラスチックリサイクル工業会総会について(準備の確認)

・開催日時 平成20年6月17日(火)1時より

・開催場所 名古屋市中区錦3-18-21 東京第一ホテル 錦

・議題 平成19年度事業報告及び決算関係書類承認の件
平成20年度事業計画(案)及び収支予算(案)承認の件
その他

5. 企業経営とエコ活動(環境家計簿)について (別紙資料参照)

6. 新加入組合員紹介

尾張分科会	有限会社	濱化成	濱正明氏
	有限会社	山榮産業	山田茂氏
	有限会社	ヤマダ通商	山田正直氏

7. 分科会報告

ビニール・名古屋分科会

平成20年 月 日()

出席者 名

尾張分科会

平成20年 4 月 10日(木)

ネット閲覧にて

出席者 名

三河分科会

平成20年 月 日()

出席者 名

8. その他

顧客満足経営を考える

渡辺 俊夫

1. 顧客満足とは

◇顧客の要求事項が満たされている程度に関する受けとめ方 (ISO9000 より)

◇お客さまを満足させることでなくお客さまが満足すること (佐藤知泰より)

◇組織にとって成果は常に外部にある。企業の成果は顧客満足である。(ドラッカーより)

2. 生活者行動の変化

世代の価値観ギャップ 新生シニアの誕生
年齢構成の逆転 ファミリーの変貌

生活の国際化 IT革命のサービス社会

3. 企業の対応

◇過去……作った物が売れてしまうマス・マーケティング社会 (高度成長時代)

◇現在……売れたものを作るフィールド・マーケティング社会 (経済混迷時代)

◇21世紀……顧客を的確に捉えるロイヤリティー・マーケティング社会(IT成熟時代)

企業視点(売れ筋・買い得の訴求活動)では、生活者視点(顧客価値の創造)が見えない。

4. 顧客が求めるサービス価値

①ホスピタリティー…享受者と提供者とが価値を巡って感動を分け合う相互人間関係

②エンターテイメント…サービスに娯楽性、心を癒す、歓待性に富んだ特徴がある。

③コミュニケーション…享受者と提供者とのインターラクティブな情報共有と企画参加

④エデュケーション…享受者にとって豊かな生活シーンを体験できる特性がある

⑤エキサイティング…ワクワク・ドキドキさせる神秘的・躍動感あふれる演出又は仕掛け

⑥プリビレッジ (特権)…ゴールドメンバー、

FSP(Frequency Shoppers Program)など

5. 経営者の意識改革

①顧客中心主義の経営姿勢

経営戦略家から創造家・構想家への変革

②経営者が顧客を直視する

システム構築者から顧客奉仕者への変革

③社内顧客 (従業員、取引先、行政、地域)

命令者からコーチ役にシフト

④明快なミッション・ステートメント(企業活動規範)の公開

得意客、更に最良客の実現

6. 顧客のサービス(クオリティ)の判断要素

①サービス提供者の能力 (専門知識)

②資質 (自主性、創造性、忠実性、機敏性)

③接客態度(聴く、心配り、謙虚)

④身だしなみ、清潔感、節度ある言動

⑤コミュニケーション能力

⑥人間としての魅力

⑦異常時の権限付

⑧感謝と奉仕の心

企業の代表者として人間それ自身が商品となる。教育と絶え間ない自己研鑽が必須である。

7. 経営品質とISO9001の疑問

◇日本経営品質賞 (米国のマルコム・ボルドリッジ賞の原形)

クオリティは品質ではなく顧客満足である。

企業主導の考え方は拭いきれない。

◇ISO9001の認証

サービス業のクオリティは顧客満足であり、認証によって保障する思考自体納得できない。

プロフィール: 平成3年鉱工業部門登録 渡辺経営コンサルティング事務所
E-mail RXG01070@nifty.ne.jp URL <http://homepage2.nifty.com/wa-net77>
得意分野 IT支援、ISO9001・ISO14001支援、HACCP支援、PL支援