

香川県支部

顧客満足度を高めるための人材教育・育成に関する取り組み実態調査

全国的に個人・法人とも需要そのものが縮小傾向にある一方、顧客ニーズの高度化・多様化は四国エリアにおいても、ますます進んでいる。しかしながら、このような状況の中で業績向上へとつなげるため、顧客満足度を高める取り組みに注力している企業もある。

顧客満足度の向上は、人材による影響が大きい。顧客と直接やりとりするのは「人」であり、店舗や雰囲気、商品をつくるのも「人」である。

そこで今回、顧客満足度を高めるための施策に取り組んでいる企業について、とくに「人材教育・育成」を中心にその実態を調査した。その結果から、高い活用成果を上げるための考えや施策をまとめ成功へのポイントを明らかにし、他社の人材育成・教育に関する取り組みに資することを目的とする。

第1章 中小企業の現状と労働生産性への取り組み

1. 中小企業を取り巻く環境
2. 中小企業の抱える経営課題
3. 労働生産性向上への取り組み

第2章 調査の概要

第3章 インタビュー調査の結果（7社）

第4章 総括

1. インタビュー調査から考察できる「人材教育・育成」への取り組みの実態
2. 顧客満足度向上につながる人材教育・育成の成功ポイント

今回のインタビュー調査から「顧客満足」向上のための「人材教育・育成」に取り組んでいる企業の特徴として、“社員を大切にしている”ことがわかった。言葉をかえると、「人材教育・育成」も含めた「社員満足」向上に注力しているといえる。

「顧客満足」と「社員満足」。社員一人ひとりが笑顔で誇りをもって仕事をするのが、お客さまにご満足をいただける商品やサービスの提供へつながる。そこには、お客さまとともに、また社員同士が感動しあえる瞬間がある。そして社員は、より一層やりがいをもって仕事に取り組むことができる。このような好循環の仕組みをつくるのが、経営の最重要課題ではないだろうか。

「社員満足」なくして、「顧客満足」の実現は難しい。社員が満足すれば、満足した社員は顧客に対しても満足した状態で接することができる。自分の満足を、顧客へ提供しようとする。

そして、「社員満足」を高める施策の一つとして、効果的に活用されているのが、「人材教育・育成」である。社員一人ひとりが存分に力を発揮できる仕組みづくりと、個々のスキルアップ・モチベーションアップを図るための「社員教育・育成」、これが経営の鍵を握る課題の一つだと考えられる。