

平成23年度労使研究会・第3回例会のアンケート集約

<日 時>平成24年2月1日(水)14時半~16時

<場 所>東北電労会館

<講 師>湯主一條 二十代目女将 一條千賀子 氏

<テーマ>~顧客満足~『湯主一條、サービスプロセスの改善』

<参加者>45名、アンケート協力34名

1. 講演内容は如何でしたか?

- | | |
|---------------|------------|
| a 大変わかりやすかった。 | 24名(70.6%) |
| b わかりやすかった。 | 7名(20.6%) |
| c 少しわかりにくかった。 | 1名(2.9%) |
| d わかりにくかった。 | 2名(5.9%) |

2. 顧客満足への参考になりましたか?

- | | |
|---------------|------------|
| a 大変参考になった。 | 19名(55.9%) |
| b 参考になった。 | 12名(35.3%) |
| c あまり参考にならない。 | 2名(5.9%) |
| d 参考にならない。 | 1名(2.9%) |

3. 講演の満足度は如何でしたか?

- | | |
|---------|------------|
| a 大変満足 | 16名(47.1%) |
| b 満足 | 15名(44.1%) |
| c やや不満 | 2名(5.9%) |
| d 大いに不満 | |
| *無回答 | 1名(2.9%) |

4. 大変満足、大いに不満と答えた人にお聞きします。具体的にどのようなことですか。

- ・具体的なエピソードが感動的でした。
- ・ブランドを大事にしていることで、お客様を引き付ける話に好感が持てました。
- ・お客様への思いが良く分かった。また、常に高い目標を掲げ、会社として目指している点が、分かり易く説明されていた。
- ・『残すもの、捨てるもの』いい言葉だと思います。非常時(パニック)のときの一呼吸は大切なことだと感じました。
- ・常に改革に前向きである。

- ・ ライフラインを守る、安定供給を守るという当社のブランドは守ってきているが、顧客満足を得るためには当社はまだまだ不足しているのではないかと、考えさせられる講義であった。不要な仕事は削って新たなサービスを考える等、お客さまニーズに合ったサービスも必要ではないかと思った。震災以降のピンチをチャンスに変えられるような意識が必要だと思う。
- ・ 仕事に活かせる内容でした。
- ・ 大変厳しい時代であるが、チャンスの可能性があるということを学んだ。
- ・ 大改革を成し遂げる際のリスク管理と決断力、利益よりも顧客満足を従業員の皆さん全員が理解していること、利益よりも次世代に継承することが、大事であると公言できる経営者としての責任と実行力。
- ・ 古い考えを一新された努力に感心いたしました。
- ・ 当社の従業員教育改革に参考になりました。湯主一條様の震災時の際の対応を今後の従業員教育に生かしていきたいと考えております。
- ・ 実体験に基づく話であるから満足しました。
- ・ 分かり易い話だった。
- ・ 『料金に見合った一流の仕事をする』『サービス・品質が一條であり、何を守り何を变えるべきか明確にする』という言葉が大変参考になりました。

5. 次回（自己実現）の参加について伺います。

『地域と仕事と生活の調和、ワークライフバランス』日本生産性本部参事 北浦正行 氏

- | | |
|------------|------------|
| a 是非参加したい。 | 11名(32.4%) |
| b 参加したい。 | 19名(55.9%) |
| c 遠慮したい。 | 1名(2.9%) |
| * 無回答 | 3名(8.8%) |

6. ご意見ご要望がございましたら、ご記入ください。

- ・ 『リーダー像』をテーマにした内容を希望する。
- ・ 直接自分の仕事に結び付けられるか分かりませんが、お話は分かり易かったです。
- ・ 清月記の社長のお話を聞きたいです。(日本で一番大切にしたい会社3より)

以上