

顧客中心主義経営を考える

伊勢でCRM協議会三重フォーラム

「おもてなし」テーマに

ニーズの把握で意見交換

【伊勢】顧客中心主義経営を考える一般社団法人CRM協議会三重フォーラム2012(同協議会主催、県共催)が二十一日、伊勢市黒瀬町の市生涯学習センターいせトピアで開かれ



意見交換する参加者ら＝伊勢市黒瀬町の市生涯学習センターいせトピアで

た。顧客中心主義経営の優秀事例として、平成二十二年度に同協議会から「ベストプラクティス賞」を受けた兵庫県尼崎市と同市の兵衛旅館、地元企業を代表して橋川史宏伊勢福祉社長が参

加。「おもてなし」をテーマに掲げて、顧客ニーズの把握について意見交換した。初めに、大手IT(情報技術)関連企業の役員を歴任してきた藤枝純教同協議会会長が講演。一般的に経営者が認識する顧客の姿は実態と懸け離れているとし、先進的な米企業に習い、ソーシャル・ネットワークキング・サービス(SNS)や、複数の端末で効率的に情報を処理するクラウド・コンピューティングを活用した、顧客の声の収集、分析を勧めた。

続いて、尼崎市が市民コールセンターの設置を、兵衛旅館が従業員のノウハウ集積とマニュアル化の取り組みを、それぞれ発表。伊勢神宮内宮前でおかけ横丁を運営する伊勢福の橋川社長は、「おもてなしの意味、原点を明確にしておかないと、形だけになってしまふ」と、参拝者を迎え入れてきた歴史に基づき、おもてなしの心得を説いた。

(鼻谷年雄)