2013年4月の格言

平成２５年４月の格言は

生産メーカーでは従来、

最新の技術を商品化することに力が注がれ、

またそこで他社との差別化をはかってきました。

機能の多さを競った家電製品などはその象徴ともいえます。

しかし、最近のこうしたメーカー主導の商品作りは、

技術的には優れているものの、お客さまの支持が得られにくくなってきています。

「市場は成熟している」とよくいわれるように、今やどの商品の質も、

どこの企業のイメージもあまり違わなくなってきているのです。

そこで、真に他社との差別化をはかるために必要になってくるのが

「高品質なサービスによる満足の提供」です。

サービスというと、ホテルやレストランのサービス業を思いがちですが、

満足の提供に業種の境界はありません。

たとえば卸売業や販売業は、

商品を選択して仕入れるところから、すでにサービスは始まっています。

製造業を含めたすべての企業は

“ 満足を提供するサービス業 ” と位置づけられるのです。

全社実践！お客さま満足　「お客さまは今、満足しているだろうか」より