

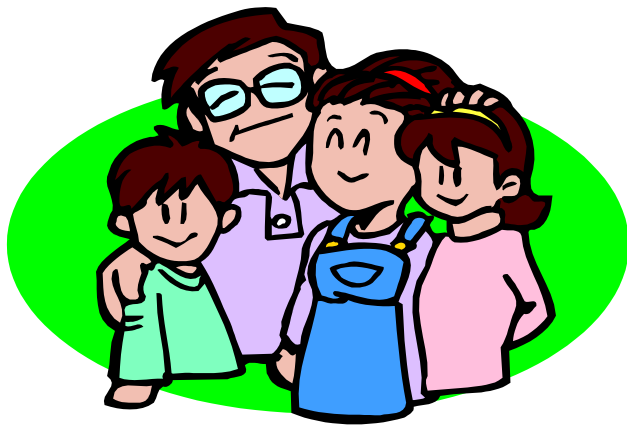


NACCS東日本支部

「CS研究会」

紹介&活動

レポート！



CS＝顧客満足

(Customer Satisfaction)

ES＝従業員満足

(Employee Satisfaction)

企業の“最大の資産”は
「人」である

「ES」無くして「CS」無し



1. CS研究会の紹介

CS「顧客満足」研究会 紹介



CS
ってなあに？

ES
ってなあに？

お客様とは？



CS=顧客満足
(Customer Satisfaction)
ES=従業員満足
(Employee Satisfaction)
企業の“最大の資産”は「人」
である
「ES」無くして「CS」無し

CS研究会へ
ようこそ！！



- 発足： 1996年4月から
- モットー： 楽しく無理なく全員参加
- 共通理念：グローバルシチズン

過去の活動内容(抜粋)

- 2013年度
インターネットを活用したお買い物トラブルへの
対応について
消費生活アドバイザーに役立つ易しい分析
手法
ミニアロマ講座
- 2012年度
医療機関におけるCS/ESとは
～川越胃腸病院の事例研究
- 2011年度
福井県民生活協働組合の事例研究
- 2010年度
スーパーホテル/帝国ホテルの事例研究

2014年度研究テーマ

- 1)「CSの観点から見た外食産業
のメニュー表示のあり方」
・景表法ガイドラインの理解
・問題点、事例集め
・CSとからめた行政、業界団体、
消費者等への提言
- 2) イベント講座
CSサロン(テーマ選定中・・・11月
実施予定)
- 3) フィールドワーク
東西CS研究会 合同合宿(10/11
～12実施で調整中)

活動時間帯
毎月第2土曜 18:00～
活動場所：東京ウイメンズプラザ他

行事の後は
楽しい懇親会
中華、タイ料理etc



2. CS研究会の研究活動

研究テーマ & 過去の研究事例

●研究テーマ:

企業や消費者にとってCSとは何か、
それを支えるESとは何か？

●2006～2013年度の研究事例

「日本経営品質賞」受賞等の企業・自治体の研究

【2006年度】J・アート・レストランシステムズ

【2007年度】岩手県滝沢村

【2008年度】福井県民生活協同組合

【2009年度】伊那食品工業株式会社

【2010年度】帝国ホテル・スーパーホテル

【2011年度】福井県民生活協同組合

【2012年度】医療法人財団献心会川越胃腸病院

3. 2013年CS研究会活動

2013年度 CS研究会活動項目

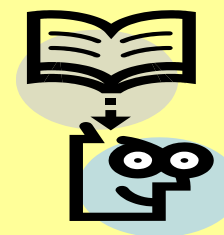


●活動履歴

1)メイン研究

CSに関する課題の研究

- ①「インターネットを活用したお買い物トラブルへの対応について」
- ②「消費生活アドバイザーに役立つ易しい分析手法」
- ③「ミニアロマ講座」
- ④佐藤知恭著「あなたが創る顧客満足」輪読会



2)イベント講座

- ①CS・ES基礎講座 セミナー:「新しいステージに入ったCS経営の重要性」
- ②CSサロン セミナー:「おいしい日本茶の選び方、淹れ方教室
～おもてなしの心～」

3)フィールドワーク

①勝沼探索(11/24)

・ハイキング

勝沼ぶどう郷駅→大日陰トンネル→大善寺→ぶどうの丘

・ぶどうの丘

ワインの試飲(1,100円でワイン試飲し放題)、昼食(バーベキュー)、
温泉(天空の湯・甲府盆地を一望する露天風呂)



大善寺の紅葉

CS研究会2013年度活動実績



テーマ決め		第1四半期			第2四半期			第3四半期			第4四半期		
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
定例活動	●研究 ・事例 ・CSに関する課題研究	→ 発表会準備		→ 発表会振り返り	→ インターネットを活用したお買物トラブルの対応	→ ミニアロマ講座	→ 消費生活アドバイザーに役立つ易しい分析手法	→ 輪読会「あなたがつくる顧客満足」			→ 次年度研究テーマ検討		
	●イベント	→ 基礎講座内容決定、実施			→ CSサロンテーマ決定	→ サロン周知・募集		→ CSサロン「おいしいお茶の選び方、淹れ方教室」		→			
	●セミナー	→ 自主研発表会			→ 基礎講座								
	●勧誘												
	●フィールドワーク				→ ワークテーマ決定	→ フィールドワーク内容検討		→ 勝沼探索					
	●懇親会				→ 暑気払い					→ 忘年会	→ 新年会		



4. 2013年CS研究会活動 (講座・フィールドワーク)

2013年度 CS・ES基礎講座実施概要

●日時：2013年6月8日(土) 18:00～20:00

●場所：東京ウィメンズプラザ 視聴覚室A

●参加者：25名(NACCS新入会員、CS研究会員等)

●内容：

(1)CS研究会の紹介・・・公文代表

(2)CS基礎講座

・講師=NACCS監事 島村治雄 先生

・講演テーマ=「CS経営の基礎」

～新しいステージに入った日本社会に
おけるCS経営の重要性

(3)前年度の研究事例発表

・医療法人財団献心会川越胃腸病院・・・中倉副代表

(4)質疑応答

(5)懇親会

2013年度 CSサロン実施概要

- 日時 : 2013年11月9日(土) 14:00~16:30
- 場所 : 益田屋 正芳庵 2階 茶室
- 参加者: 19名(NACS会員他)
- 講師 : 愛国製茶(株)社長 馬場 章夫 氏
- 講演テーマ 「おいしい日本茶の選び方、淹れ方教室」



5. 2014年CS研究会活動

2014年度 CS研究会活動項目



●活動予定

1) 研究

2014年度研究テーマ

「CSの観点から見た外食産業のメニュー表示のあり方」

- ・景表法ガイドラインの理解
- ・問題点、事例集め
- ・CSとからめた行政、業界団体、消費者等への提言

2) イベント講座

①CS・ES基礎講座

日時: 4月12日(土) 18:00~20:00

場所: 東京ウイメンズプラザ第1会議室

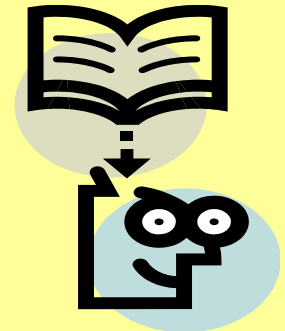
テーマ: 「あなたの勤めている企業は、“顧客の思い”を大切にしていますか？
顧客は企業の思い込みをすぐ見抜きます。」

講師: NACS常任顧問・顧客ロイヤリティ協会理事 島村治雄氏

②CSサロン(テーマ選定中...11月実施予定)

3) フィールドワーク

①東西CS研究会 合同合宿(10/11~12実施で調整中)



CS研究会2014年度活動スケジュール



テーマ決め		第1四半期			第2四半期			第3四半期			第4四半期		
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
定例活動	●研究 ・事例 研究テーマ 「景表法ガイドラインに沿った 外食産業のメニュー表示のあり方」	→			→			→			→		
		景表法ガイドライン理解			問題点、事例研究			事例研究、ディスカッション			事例研究、論文作成		
	●イベント												
	・セミナー	→			→			→			→		
	・勧誘	→			→			→			→		
	CS・ES 基礎講座				CSサロンテーマ決定		サロン周知・募集	CSサロン					
●フィールドワーク	→			→			→						
	東西CS研究会 テーマ、訪問先決定			東西CS研究会 内容検討			東西CS研究会						
●懇親会	→												
					暑気払い					忘年会	新年会		

