

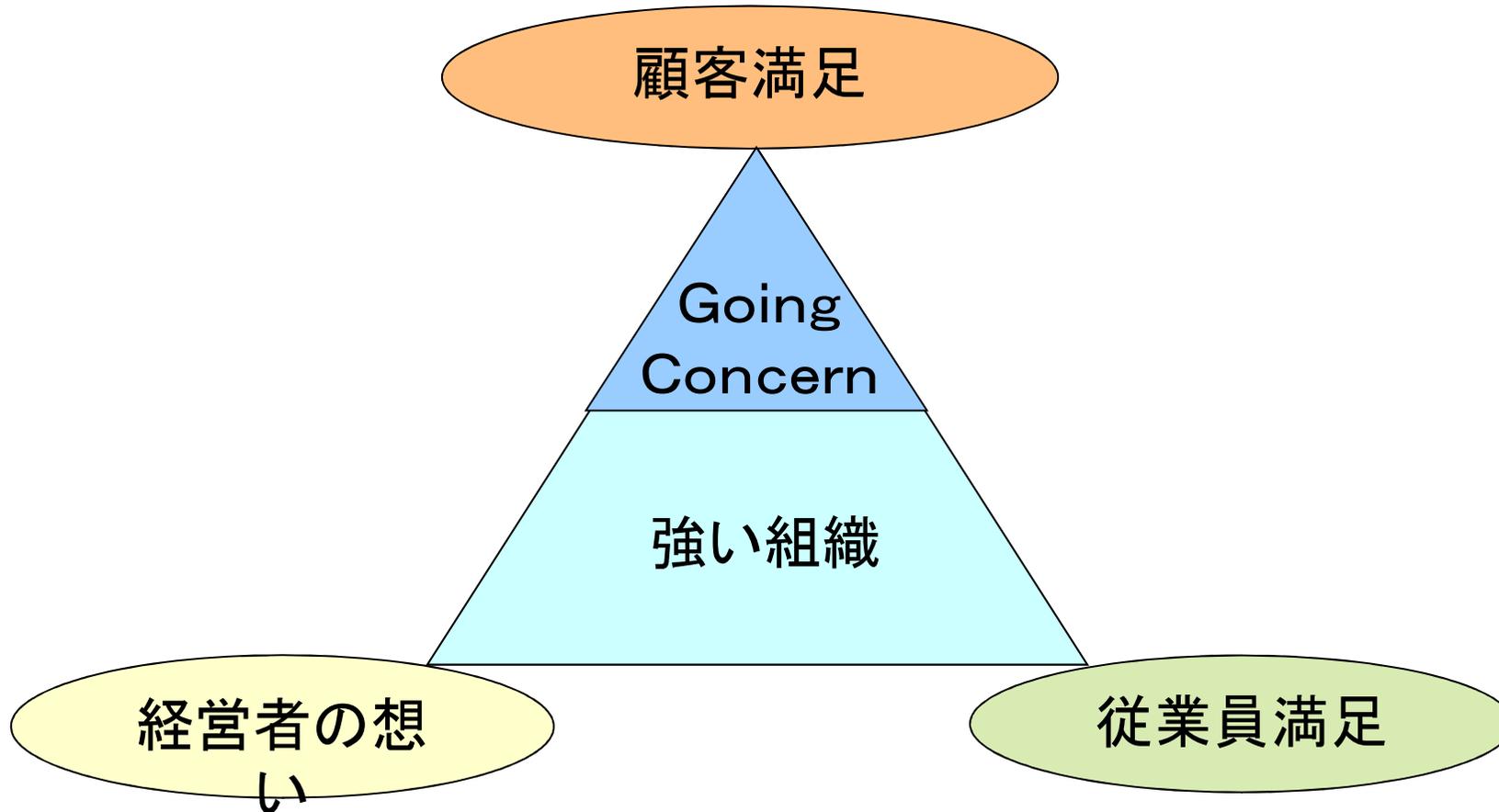
顧客満足型組織を創る

# KUDOSプロジェクト



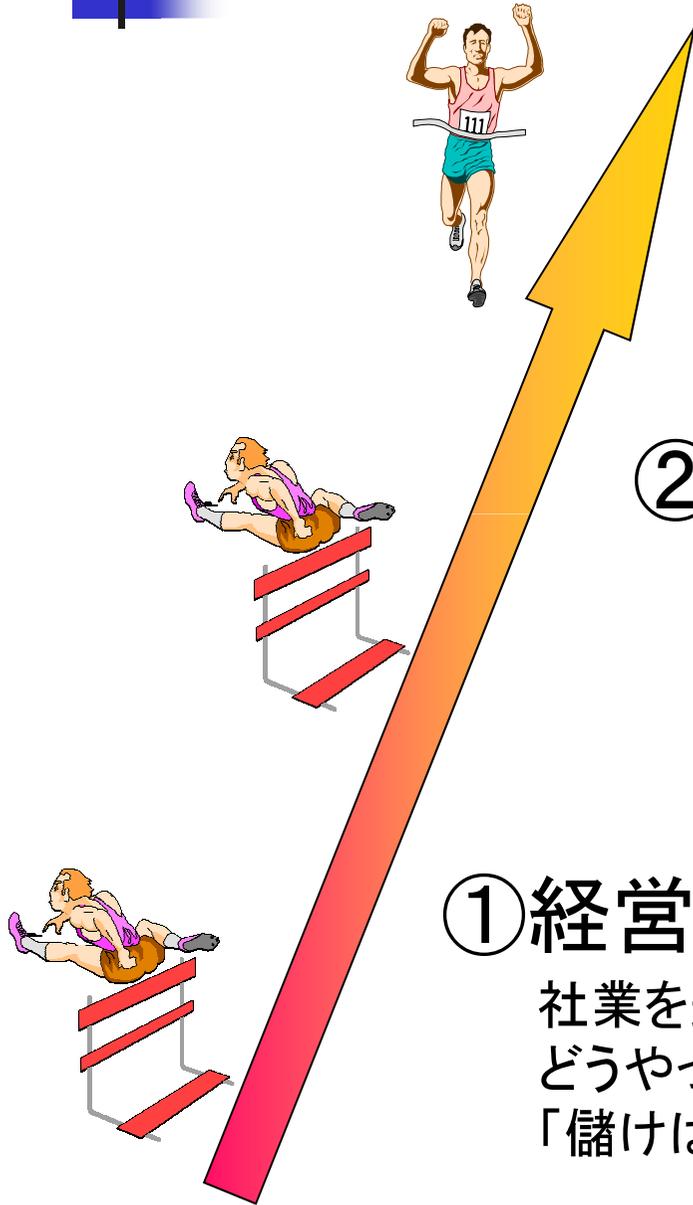
JMBS  
コンサルタント・グループ

# 顧客満足型組織の創生



**経営者の想いと、活気にあふれる従業員の強い組織が顧客満足を集め、企業を存続させる！**

# 組織イノベーションのステップ



## ③ 従業員の行動改革

顧客の笑顔のためにどのように行動すれば良いか。

「あなたが誰かにしてもらって嬉しい行動を相手にすれば、相手は嬉しい」

## ② 管理・指揮者の意識改革

顧客満足を得るための組織をどのようにマネジメントしていくか。

「満足した顧客は満足した従業員が連れて来る」

## ① 経営者の想いを形にする

社業を通じて、どのように社会に貢献し  
どうやって顧客満足を得るのか。

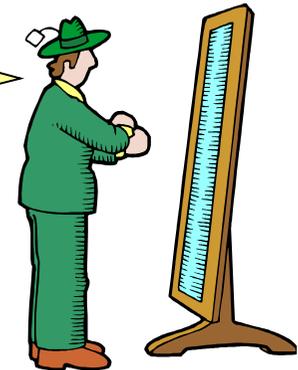
「儲けは満足した顧客が届けてくれる」

# ① 経営者の想いを形にする



オーケストラの音色が指揮者によって変わるように、企業の風土を形成するのは経営者自身です。

つまり、企業の風土は、経営者の想いを映し出す鏡なのです。せっかくの想いが上手く映せないのは何故なのでしょう。



企業風土改革の第一歩は、経営者の想いを形にして、社員全員で共有することです。プロジェクトは、私たちコンサルタントが経営者の方としっかりと向き合い、想いを伺うことから始まります。  
**「ビジョン」、「ミッション」、「ゴール」の明確化です。**

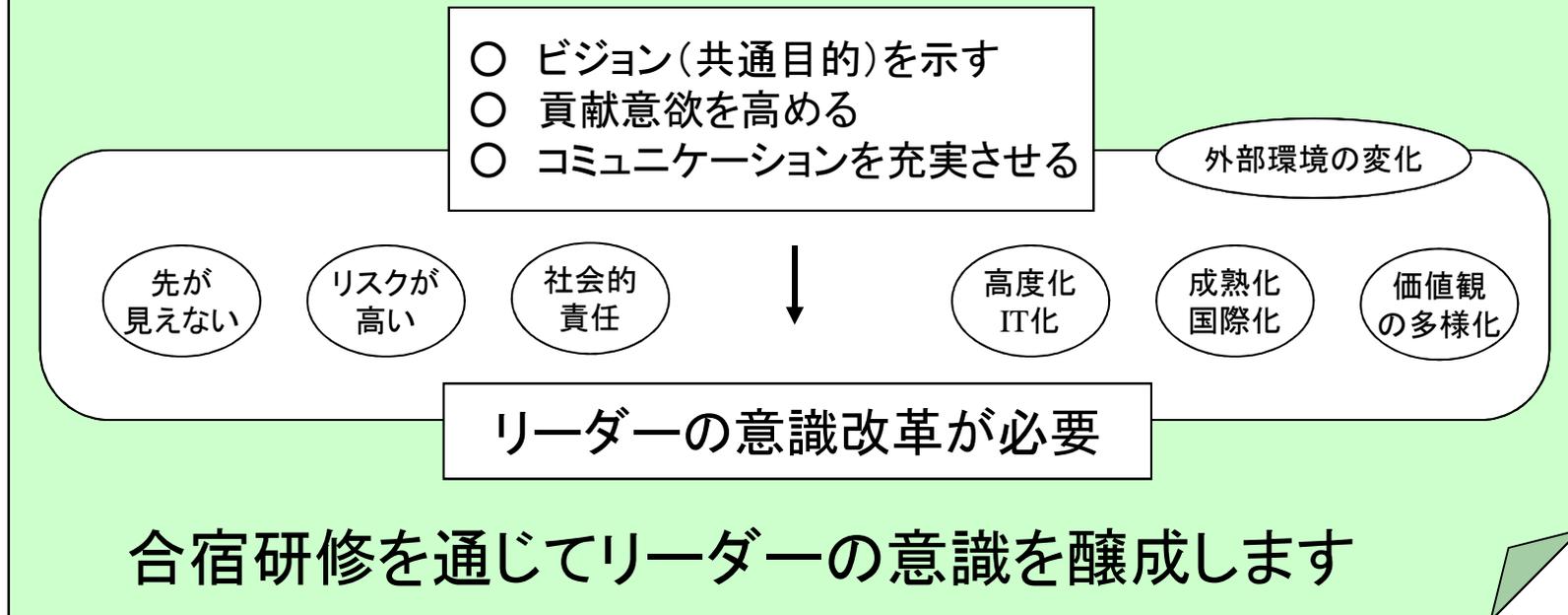
## ②管理・指導者の意識改革

### リーダーの仕事はリードすること

経営者の想いを現場での業務を通じて部下に伝えるのは、管理・指導者＝リーダーの役割です。  
タイミング良く「誉める」こと、「叱る」こともリーダーの大切な仕事です。



成果を上げる仕組みには、人間関係(環境)が大きく影響を及ぼす

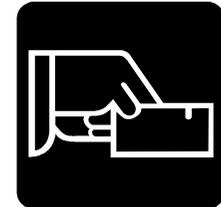


# ③従業員の行動改革

KUDOS運動の展開 ～正しい行動の定着のための運動～

KUDOS: 名声、栄誉、賞賛(英語)

上司が、部下の日常の業務活動の中で「賞賛すべき行動」を発見したら、その理由を伝えると共にKUDOSカードを手渡す。



KUDOS

社員は、KUDOSカードを貯めておき、1ヶ月間の獲得カード数で、「月間MVP」を表彰する。



3ヶ月間の獲得カード数の累積で上位者を表彰すると共に、1枚でもカードを獲得した社員全員で抽選会を行い、賞品を授与する。

## 社員

その場で誉めてもらえるので、何が「良い行動」なのかが分り易い。

## 上司

KUDOSカードという道具があるので、誉め易い。誉めどきを理解できる。

## 企業

有期限の運動なので、ダレずに社内の活性化ができ、風土の定着化が図れる。

# プロジェクトのスケジュール案

1ヶ月目

2ヶ月目

3ヶ月目

4ヶ月目

5ヶ月目

①経営者の想いを形にする

経営者ヒアリング  
ビジョン・ミッション・  
ゴールの設定

②管理・指揮者の意識改革

マネージャ研修  
・管理・指導者合宿  
・経営者の想い共有  
・顧客満足とは  
・組織マネジメント

●  
全社運動開始  
顧客満足行動宣言

③従業員の行動改革

KUDOS運動  
・正しい行動は誉められ、称えられる  
・行動定着のための3ヶ月のゲーム



Quality Journeyの  
スタート

▲  
月間MVP

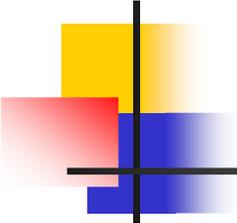
▲  
月間MVP

▲  
月間MVP

●  
抽選会・表彰式

●  
プロジェクト完了  
顧客満足型組織宣言

コンサルティング費用:3,000千円~  
JMBSの2~3名のコンサルタントが、5ヶ月間  
をメドにお手伝いいたします。



# お問合せ

---



<http://www.jmbs.jpn.org/>

- 名称 JMBSコンサルタント・グループ
- 構成員 本部:伊豆田 功／岡本泰之／片山誓二／金原光広／久保田浩二／小倉 綾／西田和英  
東京:新井美砂／小峯孝実
- 連絡先 株式会社アイムサプライ  
代表取締役 伊豆田 功  
〒729-3101 広島県福山市新市町戸手946-3  
Tel : 0847(51)3247 Fax : 0847(52)6746  
e-mail : dtg-info@jmbsjpn.org  
JMBS Tokyo  
〒111-0052 東京都台東区柳橋1-32-1