

女性の視点を活かした店舗づくり！

～女性が活躍する職場の実践～

講師 小堀 正広氏(滋賀ダイハツ販売(株)管理本部取締役)

嶋原 聖子氏(同社 八幡店ショールームアテンダント)

日時：平成 29 年 9 月 5 日 (火) 14:00～17:00

会場：水戸プラザホテル

会費：ICPE 会員 無料(何名様でも)

非会員 3,000 円(お一人様)

滋賀ダイハツ販売(株)は、ダイハツ工業(株)の地域ディーラーとして 1954 年に創設され、主に軽自動車の直販、県内自動車販売店・整備工場への業販、車検・整備などのアフターサービス事業を展開しています。

2000 年に経営品質向上活動に出会って以来、CS(顧客満足)は単独のものではなく経営の基本的な柱だと考え、お客様に「来てよかった、また来たい！」とだけ思っただけの来店型の店舗づくりが始まりました。ヒット商品・人気車種のあるなしに関わらずに、安定した経営ができるよう顧客との緊密な関係作りを力を入れています。具体的には、当社独自のDメイトポイントカード制度や、オリジナルのカーライフ情報誌「カルフェ」の発行など、生活に密着したカーライフを豊かにする様々なサービス開発が行われています。

さらに、女性ユーザーが多い軽自動車の特徴に着目し、幅広い年代の女性顧客への接客サービスや店舗空間の居心地の良さを高める活動を担うカフェプロジェクトを実施しています。各店舗から参画する女性スタッフが顧客の声に耳を傾け、自分たちのアイデアや工夫を加えて様々な改善提案を行う、女性目線でのサービス改善が好評価につながっています。さらに活動のやりがいや働く楽しさにつながっていく好循環をもたらしています。

これらの成果として、全国ダイハツディーラーの中では常に地域シェアとCS調査のランキング上位の両立を維持し、優秀ディーラーのポジションを確立しています。そして 2013 年には日本経営品質賞を受賞されています。

今回の月例会では、実際に女性の視点を活かした店舗づくりが進められているお二人にご講演頂きます。女性のお客様が居心地の良いお店づくりや、女性を中心としたプロジェクトの進め方などにご興味のある方にオススメの月例会です。皆様のご参加をお待ちしております。

女性の視点を活かした店舗づくり！

～女性が活躍する職場の実践～

講師：小堀 正広氏（滋賀ダイハツ販売(株)管理本部取締役）

嶋原 聖子氏（同社 八幡店ショールームアテンダント）

日時：平成29年9月5日（火）14:00～17:00

会場：水戸プラザホテル

会費：ICPE会員：無料（何名様でも） 非会員：3,000円（お一人様）

※尚、後日請求書を郵送させていただきます。

お申込書 ※申込締切 9月4日（月）

FAX 029-243-5374 e-mail icpe.kikuchi@nifty.com

会社名 ICPE 会員企業
(申し込み中も含まれます)
 非会員企業

住所 〒 -

電話番号 FAX番号

参加者氏名 役職

参加者氏名 役職

参加者氏名 役職

参加者氏名 役職

◆ お問い合わせ ◆

NPO法人 茨城県経営品質協議会(菊池) 水戸市笠原町 1189-2グリーンヒル西野ビル2F

TEL 029-306-7357 FAX 029-243-5374 E-mail icpe.kikuchi@nifty.com

※今回の申込データにつきましては、請求書の送付、セミナーのご案内、講師への名簿参照及び受付名簿以外の目的では使用しません。また、細心の注意をもって管理し、個人情報漏洩、紛失、き損又は参加企業様の権利利益を損なうことの無いよう努めます。