



顧客と共創できる組織へ

顧客満足度を高め、さらに顧客と共創できる組織をつくるためには、ハーマンモデルに基づく、次の7つの質問にYESと答えられることが必要です。

- ①顧客の多様性を認識しているか
(顧客のプロフィールは4つのタイプに均等に分布している)
- ②顧客の4つの思考プロセスを満足させているか
(顧客は個人でも組織でも程度の差はあれ、4つの思考プロセスを持っている)
- ③顧客満足が会社の使命として明確に示され、経営者の言行と一致しているか
(対外的には顧客満足や株主尊重を謳っていても、経営者の思考パターンは大きくずれていることが多い)
- ④顧客に一番近い人、または顧客を一番よく知っている人が意思決定しているか
(経営者が社内の間接情報をもとに意思決定してはダメ)
- ⑤顧客の多様性に対応する組織、適性配置ができているか
(顧客とミスマッチしている社員を担当させていることが多い)
- ⑥顧客がサービスや商品の企画に参加しているか
(技術者の思い込みが強く、コミュニケーション能力不足だと、顧客の本音、潜在ニーズを引き出せない)
- ⑦社員一人ひとりが自社のサービスや製品に誇りを持ち、仕事に喜びを感じているか
(顧客には本音が伝わるもの)