

日付 2025/02/12 (水) 12:00

カスター＆ビジネスソリューションカンパニー  
ご所属の皆さん

この通信では、『IGNITUREのワンアクション』を共有したり、  
各部所の『IGNITUREの取組み』を楽しく紹介していきます！

<<<<<<<<< 第5回 >>>>>>>>

^ „^  
(„・∀・) •『IGNITUREのワンアクション』ご紹介！  
~(\_u,u) •『みんなの声』共有！  
•『職場ディスカッション』まだまだ募集中！

————\*\* ❁『IGNITUREのワンアクション』ご紹介 ❁ \*\*————

- 今回のテーマは【お客さまから引き出すことについてのワンアクション】です！
- 皆さまから集まったワンアクションの一部をご紹介します。
- ・
- ・ ★★★『IGNITUREのワンアクション』選出ポイント★★★

お客さまがどのようなことを考えているのか、を引き出すために  
工夫されているものを選びました。ぜひ、ご覧ください♪

1. お客さまの「不」を仮説とする場合についても、本当にそうなのかと  
疑問を持ち、確からしさを高めるために実際のお客さまの声で確認する。

所属部所：設備ソリューション事業部

2. お客さまのウォンツから潜在ニーズ  
を、引き出すため、  
「その目的は？」と聞いてみる。

所属部所：総合設備事業部

3. お客さまから様々なご意見を引き出すために、事前にお客さまのことを  
調べることはもちろん、お客さまが興味を持ちそうなことやお客さまが  
入手しづらいエネルギー業界のことを理解・整理し、お客さまとの会話で活用する。

所属部所：リビング営業部

4. お客さまの「今」の課題、望むライフスタイルを知るために、  
まずは身近な方々にT Gへ期待することをヒアリングしてみる。

その上でどんなサービス・商材が提案できるのか、自分事化して考えてみる。

所属部所：企画部

5. お客様とのタッチポイントを創出し、1つひとつのタッチポイントを  
「お客様・ペルソナに憑依し、心の中を見つめる」ことに拘って、疎かにせずに対応していく。  
足元では、土曜のセールス対応時のチャットや請求に関するお問い合わせ  
への返答時も、ベースの対応は意識しつつもお客様に寄り添った痒い所に手が届く対応をしていく。

所属部所：WEBソリューションプロジェクト部

6. お客様接点時に、何か困りごとがないかなどのお声がけや、  
どこにいても声を掛けられやすい姿勢、雰囲気を保つこと。

所属部所：リビング業務改革部

次回は2月18日、テーマは【社内発信】の予定です。お楽しみに♪

- ※2月3日、Webコンテンツ内の「06.みんなが考えたワンアクション」を更新しました！
- 是非、ご覧ください！※メルマガとは違うワンアクションです！
- <https://webgas.jp/igniture/basetraining/living/>
- (ID: igniture / PW: tglG2030)

—\*\* 🔥『みんなの声』共有♪ \*\*—

ワンアクションと一緒にご記入いただいた感想の中から、特に多い声をまとめました！

#### 1. 「今後もこのような取り組みを継続してほしい！」

→個人ワークを通じて、自分で考える時間を作ることができ、今後も  
ブランドを意識しながら前向きに行動する声を多くいただきました！  
事務局でも、引き続き皆さんに寄り添いながら、このような施策を検討  
して参りますので、よろしくお願ひいたします！

#### 2. 「他部所でどのような取り組みをしているのか知りたい！」

→更にIGNITUREを推進していくうえで、他部所との連携は必要との声も  
多くいただきました。今後、他部所との連携方法について事務局でできる  
ことを検討していきたいと思います！

————\* 📝 『職場ディスカッション』まだまだ募集中！ 📝 \*————

- まだまだ、取材させてもらえる職場を募集しております！



- 「うちの職場ディスカッションを、見に来てもいいよ！！」
- という方がいらっしゃいましたら是非、松岡までご連絡ください！！
- 【連絡先：(内線)701-42883 (MAIL)yumi1014@tokyo-gas.co.jp】



————\*\*✿ 最後に！✿ \*\*————

今回も最後までお読みいただき、ありがとうございました！

寒い日が続きますので、風邪にお気をつけください！