

日付 2025/03/11 (火) 12:30

カスタマー＆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！

❶ 今回から職場ディスカッションで刺激を受けて、変更された皆さんのワンアクションを掲載します！！❶

<<<<<<<<< 第9回 >>>>>>>>>

^ „^
(„・ ∀・)・『ディスカッション後のワンアクションはどうなった？』ご紹介！❶
~(_ u, u)・『内窓リフォームが切り拓く「IGNITURE」』情報共有❶

————**❶『ディスカッション後のワンアクションはどうなった？』ご紹介！❶**————

各職場でディスカッションを実施していただきありがとうございました！

- ワンアクションを変更された方の一部をご紹介します♪
- 今回のテーマは【お客さまから引き出す】【お客さま視点で見直す】です！

❶    『変更後のワンアクション』の選出ポイント  

ディスカッションを通じて、ご自身のワンアクションをどのように
変更されたのか、わかりやすく記載されている方を選出しております。

【お客さまから引き出す】

・設備ソリューション事業部 

- ❶ 変更前：お客さまの隠れたニーズを引き出す
- ❶ 変更後：お客さまの隠れたニーズを引き出すワードや質問の仕方を同僚・部下に
開示して実践していく。
- ❶ 理由：お客さまへの対応も重要だが、社内人材育成(技能伝承)も重要と考えるようになった。

・企画部 

- ❶ 変更前：自分がお客さまである意識を常に持ち、自身の困りごと・
問題発生時に流してしまう事なく問題提起ができるようにする。
- ❶ 変更後：業務ではソリューションを行っているセクションを経理業務でバックアップ
しつつ、自分がお客さまである意識を常に持ち、自身の困りごと・問題発生時に
流してしまう事なく問題提起ができるようにする。
- ❶ 理由：自分がサービスを実際に経験したことにより見つけた
問題点を担当箇所へフィードバックできたので今後も続けてゆきたい。

・BTMソリューションプロジェクト部 

- ❶ 変更前：顧客インタビュー、問い合わせ対応等お客さまとの接点機会で、東京ガスに
何を期待するのかに感度を高くし、得られた知見を企画にフィードバックする。
- ❶ 変更後：顧客インタビュー、問い合わせ対応等お客さまとの接点機会で得られた知見から、
当社に期待されること・価値を考え、サービス改善を志向する。
- ❶ 理由：ディスカッションを通じて、お客さまとの接点機会で得られた知見から価値を考え、
フィードバックするだけでなく、サービス改善へつなげるといった循環する重要性を感じたため。

【お客さま視点で見直す】

・リビング業務改革部 

- ❶ 変更前：自分本位ではなく、お客さまの目線にたって業務を行う。

- 変更後：自分本位ではなく、同じ職場の人たちや協力会社の方たちと支えあい協力し合って日々の業務の先にお客さまがいることを忘れずに。
- 理由：違う目線で見た他の人たちの考えを聞き、共通の考えやもっと具体的な考えなど視野が広がった。お客さまへの思いはもちろんだが、職場で働く人たちと協力したり支え合う気持ちが生まれた。

・リビング戦略部 🏠

- 変更前：お客さまに、暮らしに関するサービスならイグニチャーと想起してもらえるマーケティング活動をする
- 変更後：IGNITUREによりお客さまのどのような負が解消されるのかを考え、お客さまが対価を支払われる価値訴求を念頭にマーケティング活動をする
- 理由：「お客さま目線」というキーワードを自分のワンアクションに落とし込みたいと考えたため

・総合設備事業部 🏠

- 変更前：所属員一人一人が、エネルギーに囚われない価値をデザインし、お客さま目線でできることに挑戦する。そのうえで、デザインした価値とエネルギー会社ならではの価値を合わせてお客様への御提案を意識する
- 変更後：改めてエネルギーに囚われない営業スタイルを深化するとともに、お客さまに寄り添うソリューションを意識する。打ち合わせの場でも、「なぜそう思うのか?」といった部分を大事に提案を実施していきたい。
- 理由：IGNITUREに対する皆さんの考える内容は【お客さま目線】が多く、より強固なものになりました。加えてどうニーズを引き出すか?という観点も大事であると感じた次第です。

次回は3月18日、テーマは【データ活用】【社内発信】の予定です。お楽しみに♪

—** 🎉 『内窓リフォームが切り拓く「IGNITURE」』情報共有！ 🏠 **—

IGNITUREのソリューションの1つである『内窓リフォーム』の展示がリビングデザインセンターOZONE 3階の「OZONEカタログライブラリー」に、新たに加わりました！ 🎉
詳細は、以下のリンクよりご確認ください！

➡ [内窓リフォームが切り拓く「IGNITURE」... | LIVING DESIGN CENTER OZONE](#)

————** 🌸 最後に 🌸 **————

最後まで読んでいただきありがとうございます！
本日は東日本大震災があった日ですね。レジリエンス対応について
みんなで考えてみましょう。 🌟