

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！

🎉 今年度最終回！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！！ 🎉

(^, ^)・『ディスカッション後のワンアクションはどうなった？③』ご紹介！👉
 ~(_u,u)・🌈あなたの声を聞かせて！IGNITURE通信アンケート！👉

- ・ 今回も、ワンアクションを変更された方の一部をご紹介します♪
- ・ テーマは【業務への姿勢】【視点の多様化】です！

【業務への姿勢】

- **変更前**：お客さまの不安には「傾聴・共感」を実行する。
お客さまの声は貴重な財産であることを意識する。
- **変更後**：お客さまの不安ごとには「傾聴・共感」を実行し求めていることは 何かを追求することで、寄り添った対応から商品・サービスを提供する。
お客さまの声には、現局が貴重な財産であることを意識する。
- **理由**：漠然とした内容であったため 自身の言葉で表現

- **変更前**：今までお客さまが気づいていなかった価値を想起させるコンテンツや導線を意識してサイト開発をする。
- **変更後**：今までお客さまが気づいていなかった価値を想起させるコンテンツや導線を意識してサイト開発をする。お客さまに話を聞いて、
私たちも気づいていなかった価値に気づいていく。
- **理由**：事業者目線での「教えてあげる」ではなく、お客さまの声を基にこちらが「気づいていく」べきだと感じたから。

【視点の多様化】

・リビング戦略部 🧑🏻

- **変更前**：お客さまはガス・電気を利用するエンドユーザーだけではない。設備工事をしてくれる方、機器を配送してくれる方、機器を利用される方等の業界全体を見た
不満・課題に向き合ったソリューション開発を行う。
- **変更後**：お客さま（ステークホルダー）は誰か？を考え、お客さま視点に留まらず、
お客さまに“憑依”したマーケティング・ソリューション開発を実践する。
- **理由**：お客さまのニーズの把握等にとどまるのではなく、
お客さま視点に立つことの重要性を最認識したため。

・総合設備事業部 🧑🏻

- **変更前**：販売員説明会等のお客さま（toB,toBtoC）に提案する資料を作成する際、お客さま目線（一需要家としての目線）で資料を見て、完成の最終判断とする。お客さまに解りにくい表現や記載がないか、その時点でお客さまが求めている『もの・こと』なのか、また、お困りごととしてはどんなことが考えられるか（その時点だけではなく長い目線：QAに反映）という視点で確認する。
- **変更後**：各種プロモーションツールに於いて、お客さま目線での資料作りについては変わらないが、
お客さま目線を**仮設ではなくより実態に近い『もの・こと』を探り、更にTGの意向もブレさせない意思をもって両サイドからゴールを見据え取り組む。**また、お客さまを招いてのイベント等でも繰り返しブランドのアクションをし続けて、ブランド認知度向上を図る。
- **理由**：皆の意見を聞き、**更に踏み込んだアクションが必要**であると感じたため。

・企画部 🧑🏻

- **変更前**：業務遂行の上で、目先の手法にとらわれず、2・3歩先、そして次年度以降の将来を見据えて最適な業務手法を実践し、それを繰り返していく。
- **変更後**：常に自業務におけるお客さま（従業員）の身になって考え行動し、一歩先の将来を見据えた業務を実践し、それを繰り返していく。
- **理由**：自分自身が、常に自業務におけるお客さま（従業員）の身になって、考え行動する。

ー** 🌈 あなたの声を聞かせて！IGNITURE通信アンケート！ 🟡 **ー

これまでIGNITURE通信をご愛読いただき、ありがとうございます！
来年度も更にパワーアップしたIGNITURE通信をお届けしたいと思っています！
より良いIGNITURE通信にするために、下記のFormsから、皆さまのお声を聞かせて下さい！
➡ <https://forms.office.com/r/YvjDGfvsy> (締切：3月31日)

――** 🙏 最後に 🙏 **――

最後までお読みいただき、ありがとうございます。桜の便りも届き始め、いよいよ春本番ですね！
皆様の新年度が、素晴らしいスタートとなることをお祈り申し上げます！