

# 顧客満足向上へ対策学ぶ

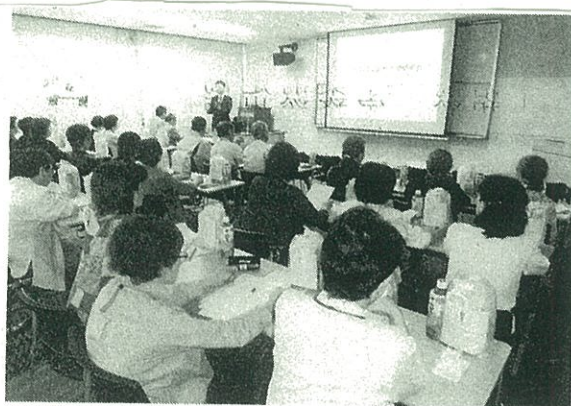
松

## アドバンス北陸が社員研修会 小

総合ビルメンテナンスのアドバンス北陸サービス（金沢市長田2丁目、杉本健一社長）は27日、小松地区の社員研修会を、小松市民センターで実施

した。参加した約50名は、全ての顧客から選ばれる会社を目指し今後、取り組むべき内容について理解を深めた。

オリエンテーションの



顧客満足向上へ理解を深めた研修会＝27日、小松市内

中で杉本社長は、「ありがとうカード」の1人月1枚提出、トイレの清掃で作業場所・作業内容に応じて道具を色分けする「カラーリング」をしっ

かり行うことなどを要請した。また、笑顔や明るい挨拶など顧客が話しやすい雰囲気を作ること、目的を聞き出しやすくなり、顧客との信頼関係の構築に繋がるとアドバイスした。

さらに、杉本社長は「ご利用いただいたお客様の声（ニーズ）にこそ成長に繋がるヒントがある」と述べ、10月に実施する「お客様満足調査」で満足以上の評価を得られるように努力してほしい、とした。

その後、ビル清掃の労働災害、会社のルールやマナー、エチケットなどの講習が行われ、社員は熱心に聴講していた。