

サービスステーションでの業務改善活動 報告会開催

お客様のサービス向上に資するための年次報告会

株式会社デンソーセールス（本社：東京都渋谷区、社長：藤井 俊彰）は、2013年5月22日（水）にサービスステーション（以下、SS）を対象とした業務改善活動の報告会を開催しました。本報告会は、SSとの連携を深めると共に、お客様ニーズを最優先する当社風土の共有を図り、自動車アフターサービスの質的向上を目的としています。

デンソーセールスでは、このような業務改善活動をアクティブミーティングと呼称し、社内及びSSを対象に実施しています。

記

展示会概要

業務改善活動の一環としてSSへ波及

- 関東圏を中心に全国よりSSの運営企業が参加。アクティブミーティングが社外へ波及。

<概要>

名称	:	2012年度 サービスステーション アクティブミーティング発表会
日時	:	2013年5月22日(水)
時間	:	11:00～17:00
会場	:	株式会社デンソーセールス本社
主催	:	同社 経営企画部 業改推進室



参加企業・発表テーマ

14社、約90人が参加、サービスステーションとの連携強める

- CS向上を主なテーマとして、各SS現場で顕在化している改善事項を選定し、改善に向けた目標を設定し、達成に向けた一連のプロセスを報告します。
- 各発表の後には、当社役職員及び参加企業から、評価、分析、今後の展望などに関する活発な質疑応答がなされました。その後、各社社長・専務より謝辞等のコメントがあり、次年度への更なる改善活動に向けた抱負が共有されました。

<発表テーマ抜粋>

- お客様から嫌われない会社作りー 営業、受注部門のCS向上、リンク品運用体制の見直し
- 社内改善ー仲間の為に何が出来るかー リニューアルに伴う働きやすい職場作り、
- 電話対応力の向上 お客様を迎える環境作り、技術力向上によるCS向上

◆アクティブミーティングとは

- アクティブミーティングとは、職場のチームによる継続した業務改善、コミュニケーションの醸成および組織の活性化を念頭に行う活動をいい、デンソーセールス独自の業務改善活動です。

今後の予定

デンソーセールスには、SSに加え、サブサービスステーション(通称、SSS)によって構成される約 750 拠点のサービスネットワークがあります。次年度の報告会では、このSSSも関東地方を先駆けに報告会の参加対象とする予定です。このように、着実なスケールアップを通して、アクティブミーティングの領域を拡大するとともに、自動車アフターサービスのCS向上に努めていきます。

以上

本件に関するお問い合わせ

株式会社デンソーセールス 経営企画部
業改推進室 岡田 TEL 03-5478-7658
経営企画室 糸岡 TEL 03-6367-9663