

# お客様対応専門員（CAP）資格登録者が所属する企業間で 交流会を行いました！

## < 企業間交流会（第2回）>

- 実施日時 2023年12月12日(火) 16:00~17:00
- 実施方法 ZOOMミーティング
- 参加対象 CAP資格登録者が在籍する企業

23社約70名が参加！



## < 企業の取組をご発表頂きました >

### ユニ・チャーム株式会社 お客様相談センター

- テーマ： お客様満足度調査の効果測定と対応者教育について～モチベーション向上の取組み～
- 参加企業： 23社 約70名
- 参加対象者： CAP資格登録者(企業内で選定)・上司等

## < お話を伺っての感想 >

- お客様の声を商品に反映するための提案を重視されている点が参考になった。
- 人材育成が体系的で、モチベーションを高める仕組み作りがしっかりとしていると感じた。
- 社長トップの思いから組織が明確になっていて、お客様の声が社内へフィードバックされていることが素晴らしい。
- 自分でもできることを取り入れ、お客様対応を深めていきたい。
- お話を頂いた内容を社内のチームメンバーとも共有したい。
- 取引先には、「お客様満足度調査」に課題を持っている企業もあり、今回の情報を参考に共に取組みを推進していきたい。

## 企業間交流会に参加しませんか！



- ◆CAPという資格取得のつながりにより、交流の機会がもてるのはとてもよい。
- ◆他企業のお話を聞ける機会がほとんどないので、大変貴重で多くの学びがあった。
- ◆自社の業務を見直すうえで、他企業の事例や取組みはとても参考になる。
- ◆業種が違っても課題と感じる点は共通していることが多いので、また参加したい。
- ◆開催時間（60分）も丁度良かった。
- ◆テーマ別にも実施してもらえるとよい。

- ・2022年度に第1回を開催（ご発表企業：資生堂ジャパン(株)様 (株)良品計画様）
- ・2023年度は、更に2月頃第3回を開催予定。
- ・今後も定期的な開催を予定。参加をご検討されたい企業は、開催情報などをお届けしますので、お気軽にご連絡ください。