

Idea 02



基本的なことに
独自の付加価値を
つける



\\ 解説 //



基本を基本で終わらせない

ブランド化は、お客様に提供する商品や製品だけではなく、お客様にかかわるすべてのことを対象としています。つまり、ビジネスマナーはもちろん、専門知識や技術力、あいさつから笑顔の提供の仕方などを磨き続け、好感・好印象と共に高い付加価値を創造し、顧客に提供することがブランド化なのです。

\\ 事例 //



企業姿勢・社風等も
顧客価値の一つ

通常、製造・販売・提供をしているメイン製品やサービスそのものだけでなく、それに付随する次のような点も顧客価値といえます。

1. 企業姿勢＝経営理念・コンプライアンス・独自性
2. 社員＝接客接遇・電話応対・知識・技術・マナー
3. 社風＝伝統・社格・スピード
4. 環境＝雰囲気・清掃・清潔
5. 安全安心＝信用・信頼・正確度・実績

これらの基本をまず徹底し、社員・職場・会社に新たな付加価値を磨きあげて創り出していくことが大切です。