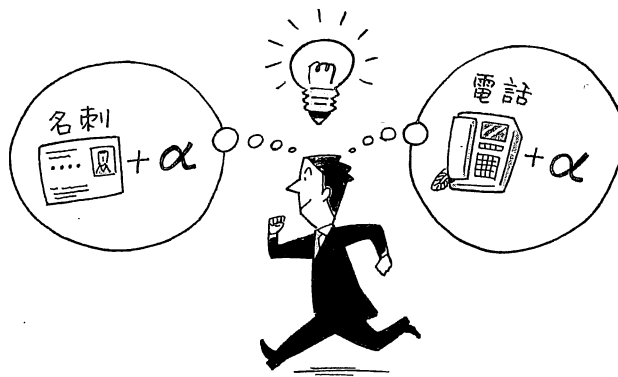


Idea 04



日常的な行動の
工夫・改善も
ブランド化の一環



\\ 解説 //



走りながら考え、
考えながら走る

「現状を把握して計画を立て、ブランド化を実践する」。教科書どおりで考えるとこれも正解かもしれませんが、実際には実践しながら改善していくほうが現実的です。まず、無理なくできるところから始めましょう。たとえば、「電話・名刺のブランド化」です。電話に出るすぐにあいさつ言葉を言い、その後に社名を言うだけでもお客様から、「最近、対応が変わったね」「声が明るくていいじゃない」などの反響や評価をもらえます。まず、やってみることです。

\\ 事例 //



できるところから手をつけ、
継続する

身のまわりにブランド化できるものがたくさんあります。

1. 電話を受けた第一声にキャッチフレーズを言う
…「真心サービスの…です」「信頼施工の…です」
2. 名刺や封筒などに会社のモットーを入れる
…「24時間・365日クレーム対応に応じます」
3. 社名や社章の字体・カラー・デザインなどの統一
…「ロゴタイプ・企業カラー・アイキャッチャー」
4. 接客接遇でお客様の迎え方、誘導、お茶の出し方
…「来客時、全員一斉に立ち、挨拶とお辞儀をする」