

# 市場顧客の変化と顧客ニーズの把握

～顧客満足度調査から見えてきた自社の姿と課題への取組～

2月例会

## 報告者

株式会社  
サンキョウ-エンビックス  
取締役 経営支援担当

高月 克己 氏  
(倉敷支部)



高月氏は2000年7月にサンキョウ-エンビックスに入社。翌年には顧客担当を任せられますが、厳しい顧客からは会社の代表としての回答を求められ、答えに窮する苦しい立場に、悔しさで涙したこともありました。

2019年に経営指針成文化研修会を修了し、翌年取締役に就任してからは、「顧客満足度調査」で自社の現状と課題を分析し、顧客との関係強化に努めてきました。

自社を取り巻く環境・市場の変化を把握し、提供するサービスの傾向を分析することで、業務の大部分を占める「環境測定分析」に並ぶ、新しい事業の柱を作ろうとしている同社の事例から、有効な経営戦略の立て方を考えます。

## 日時

2023年2月27日(月)

開会 18:30 閉会 20:50

参加会費500円 ※オブザーバーは無料

## 場所

岡山国際交流センター5階

(岡山市北区奉還町二丁目2-1)

## お申込

会員はE-doyuからお申し込みください。

<https://okayama.e-doyu.jp/>

こちらから  
参加のお申込  
ができます→



申込締切：2/24(金)18時

●現地参加者は、不織布製サージカルマスクないしN95マスクの着用による飛沫感染予防の徹底、こまめな手洗いや手指消毒をお願いします。会合中に体調の異変を感じられた場合は、主催者に申し出た上ですみやかにご退出ください●フェイスシールドやゴーグル類は、マスクの代用としては認めておりませんのでご注意ください(使用する場合は、必ずマスクも装着してください)●飲物が必要な方はご自分専用のものをご持参ください。また持参した容器等は必ずお持ち帰りください●ご参加に際しては、ご自身と関係者、周囲への影響について慎重にご検討の上ご判断ください●万が一、会場等で感染が確認された場合、会や保健所等から緊急連絡を行う場合がございますので、会外の方が参加する場合は、社名・氏名・住所・電話番号を記録させていただきます。

【以下のいずれかに該当する方は現地参加をご遠慮ください】ご本人ないし同居家族に、風邪のような症状や体調の異変がある方●妊産婦の方●未成年の方●海外渡航から帰国した日から7日が経過していない方●「緊急事態宣言」の対象区域と往来し、7日が経過していない方●対象から除外された区域であっても、除外日から7日が経過するまでは規制対象に含まれます●新型コロナウイルス感染症に罹患し、治癒していない方●濃厚接触者であることが確定した日から7日が経過していない方●陽性者との最終接触日から7日が経過していない方

岡山県中小企業家同友会事務局 [FAX]086-225-3662

氏名	企業名	役職	メールアドレス
紹介者		連絡先	

※経営者・取締役・事業後継者以外の方はご参加いただけません(行政・銀行・支援団体等を除く)。ご記入いただいた情報は、岡山県中小企業家同友会の管理のもとに、参加者名簿、代金の請求・回収等の事務処理、今後のご案内に活用させていただきます。また、県外の経営者の方は、入会ご希望者として最寄りの同友会に連絡先等を紹介させていただきますのでご了承ください(既に入会されている方は除きます)。