

センコーグループ CS向上活動全国発表大会を開催

～ 日頃のCS向上活動の取り組み成果を発表 ～

センコー株式会社(以下、センコー)は、2012年12月7日と8日の2日間、当社の研修施設「クレフィール湖東」(滋賀県東近江市)で、「第10回 CS向上活動全国発表大会」(以下、CS大会)を開催しました。大会では、センコーグループの各事業所が日々取り組んでいるCS(顧客満足度)向上活動について、各地区から選抜された14チームが、その取り組み内容と成果を発表しました。

センコーグループでは、CS向上活動を「安全、品質をはじめ、顧客に高品質、高サービスを提供するための、顧客に目を向けた活動」と位置付け、各職場で、安全、品質、生産性向上、コストダウン、5S活動などに取り組んでいます。CS大会は、それら活動のうち、お客さまから高い評価を受けた改善事例などを発表する場で、毎年開催しています。

今年度の大会には、発表者をはじめセンコーグループの役員、部店長など総勢200名が参加したほか、発表の様子はセンコーグループの各拠点にも社内のネット回線で生中継され、大会に参加できない社員も他事業所の優れた取り組みを視聴しました。

各チームの発表の結果、建材メーカーの首都圏配送業務の新規立上げと現在までの改善活動を発表した埼玉北支店杉戸PDセンターが最優秀賞を受賞しました。同センターは、施設が稼働していない夜間を利用して作業を行うことで、お客さまの物流を効率化するとともに、生産性向上のために日々改善に取り組む姿勢がお客さまから高い評価を頂いています。

また優秀賞には、女性の感性を生かしたアイデアや工夫を凝らし、こだわりを持って改善提案に取り組むセンコーファッション物流(株)市川商品センターと、病院移転事業への新規参入にあたって、サービスの差別化を図り、お客さまから高く評価されるサービスの提供を行ったロジスティクス営業本部・関西営業部の2チームが選ばれました。

表彰式では、福田社長が「10年前に比べて、活動のレベルが格段に上がっている。各部門長は今回の発表内容を自らの職場に持ち帰り、良かったところを参考にしながら一層の取り組みを行い、センコーの現場力向上につなげて欲しい」と挨拶し、CS大会を締めくくりました。



(最優秀賞 杉戸PDセンターの発表)



(前列左から高橋専務、福田社長、藤森副社長と発表者)

審査結果

	テーマ	発表者
最優秀賞	「3感の思いで2感を届ける」	埼玉北支店 杉戸PDセンター
優秀賞	「私たちのお客様サービス」	センコーファッション物流(株) 市川商品センター
	「病院移転ゼロからのスタート」	ロジスティクス営業本部 関西営業部

以上