

## ◆第3回ナレッジマネジメント講演会の様子(写真付レポート)

作成：メルマガ担当理事 松本 優

7月13日第3回ナレッジマネジメント講演会(別名ナレッジで日本を元気にする講演会)が7月13日(水)18:30-20:30 目黒駅近くの「CAFE y LIBROS」で行なわれました。

講師は澤谷みち子氏(元ANAで現オフィスさわや代表、当学会理事、多様性研究部会部会長)

テーマは「顧客ナレッジからの企業変革 ～お客様と共に企業の成長を目指す～

参加者は会員11名、非会員10名の全員で21名が参加しました。

その時の(単なる写真だけでなくナレッジも盛り込んだ)写真付レポートです。(写真と文：松本 優)



(例によって田中理事より開会の挨拶)



(これが本日のタイトル)

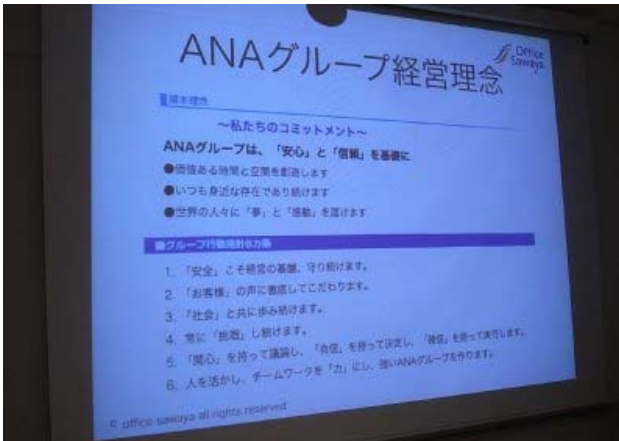


これが講演が始まったときの全体の様子(場所がわかりにくく遅れてきた人もあり)

ご覧のように講師と聴講者の近さがいいですね、好評でした。



(講師の澤谷みち子氏)



▲印象に残るスライドを少し解説。↑これは ANA が 2002 年に発表した新創業宣言の経営理念。経営者の「お客様からの声に徹底的にこだわります」という考え方を社内に明確に打ち出すとともに CS 活動を推進するために社長直轄で CS 推進室を設置した。

●社長直轄と言うところがミソ=成功のポイント



(ブランドビジョン)



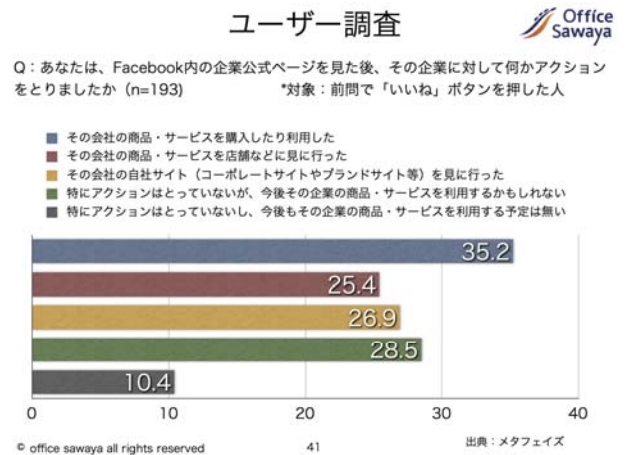
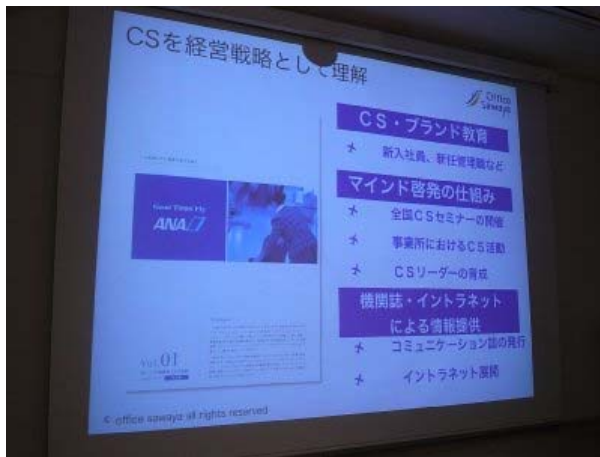
(こんなパンフレットを作ってグループ内に配布)

▲CS 推進室が事務局で ANA グループの若手約 40 名で「ひまわりプロジェクト」を展開、ANA のブランド価値『ANA らしさ』を『あんしん、あったか、あかるく元気！』と決める。ANA グループは「お客様に ANA らしさ(『あんしん、あったか、あかるく元気！』)と言う価値)を提供することを通して、お客様と共に最高の歓びを創る」という上のスライドのブランドビジョン。

▲その後のこのビジョンの組織内浸透の活動の話があった。(右上写真)エピソード集(日英表記)を作ってグループ内に配布↑など苦勞話も。

グローバルに展開する際、英語に直さず日本語で”Anshin, Attaka」,Akaruku-Genki”

で展開。海外スタッフへはエピソード集で物語を通じて言葉のイメージを理解してもらったと言うエピソードも



### ▲CSの推進

CSを経営戦略としてANAグループ全体で推進した。(これがよかった)

- 1 CS・ブランド教育を新入社員教育、新任管理者教育等制度の中に取り入れて推進
- 2 マインド啓発の仕組みづくりとしては\*全国に CS セミナー展開したり、\*CS リーダー制度を作りリーダーを養成、\*事業所での CS 推進活動を推進・支援。  
やらされ感のない、自分たちの活動とすることに注意を払った。
- 3 「Good Job カード」(メッセージカード)をうまく活用した。(まさに Good Job(^\_^))
- 4 紙媒体の機関誌とインターネット(グループ内のイントラネット)をフル活用。

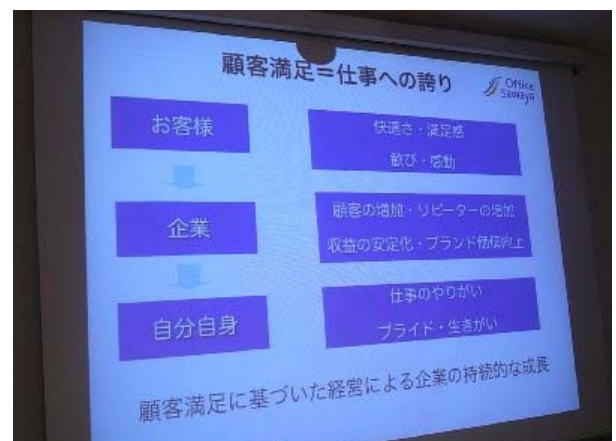
### ▲スライド右 SNS の活用

今年度からTwitterやFacebook と言う最新のソーシャルメディアの価値をいち早く認識しお客様のナレッジ収集やブランドバリューのアップに活用した点もすばらしい。

「いいね！」ボタンを押した人の7割以上が何らかのアクションを起こしていると言うメタフェイズ社のインターネット調査が強く印象に残った。

●ANA の Facebook ファンページを常に見ていて、「いいね!」と反応する人たち(フォロワー=ファン)が10万人以上いるそうで、国内の Facebook ファンサイトのいいねランキングでは 10 位前後の実績を得ている。企業と顧客の新しいコミュニケーションの形が生まれてきているそうです。

第2回の KM 講演会で山崎秀夫専務理事が言っていました。ソーシャルメディアの活用は注目ですね。



▲最後は「顧客満足は誰のためだと思いますか」と参加者に質問を投げかけ、↑このスライドで、

お客様に満足してもらう活動は様々な価値を産み出している。第一に満足したお客様の再購入や、他の人への推奨につながり、結果として企業のブランド価値向上や安定的な経営に寄与することとなる。そしてそれは、高いブランド価値の会社に属していることが、その会社の一員として働いているんだという誇りや、仕事のやりがいアップ、ひいては生きがいにつながり、三方皆が得をするという考え方を紹介し講演を締めくくられた。

●この考え方には筆者を始め多くの人の共感を得た。それはアンケートの自由記述にも現れていた。



(質問の様子)



(講師と記念写真も)

#### ▲発表終了後の様子

質疑応答も非常に活発でした。丁寧に答えられていましたが時間オーバーで、質問は5人ぐらいで打ち切った後も名刺交換時に話し込んだり、記念写真を撮ってほしいという方もいて余韻がたっぷりのすばらしい講演会になりました。

●最後の質問者 Yさんは名刺交換の後、記念写真をケイタイで撮ってもらっていましたが、いいカメラで綺麗に撮りましょうと筆者がしゃしゃり出て3枚撮り、その代わりに1枚一番お気に入りのメルマガにいただきますよと言って、後でこれがいいと選んでくれたもの。↑

三重の四日市からこられたこの方は、臨時の反省会兼懇親会にも参加され、いい出会いに喜んでおられました。

●●どの場面で言われたのか忘れたが、澤谷さんが多くの働く女性の目標的立場になられた(ロールモデルと言うのですか)そのキャリアパス形成の過程で大きな影響を受けたのは世界の有名航空会社十数社がパートナーのスターアライアンスグループの品質管理責任者会議のメンバーとして活躍した時だったとのこと。世界の優れた女性達(女性が多かった)との男女関係のない丁々発止の会議や知的交流が、様々な意味で刺激的で、これまでの日本的な雇用環境を考え直すことに大変役に立ったと思うとおっしゃっていました。参考までに。(以上 写真と文責 松本優)