

顧客満足 経営再考

消費者の価値観がこだわり消費にシフトしている今日、顧客満足への取組も多方面からの見直しが求められ、顧客の気持ちを感じ取れる現場力、それを支える社員の感性やモチベーションの向上など、ひとや組織の役割も重要性を増してきている。また、顧客満足度を測ったり、先人の知恵に学ぶといったさまざまな方策が模索されている。

本号では、経営を高めるために現状の環境下における顧客満足はどうあるべきかという観点から、特集のテーマを「顧客満足経営再考」として、「顧客満足の構図～JCSIで読み解く市場ダイナミズム」、「近江商人 三方よしと現代経営」、「顧客満足をもたらすモチベーション経営」の3本の論文をとりあげた。

顧客満足の構図

～ JCSIで読み解く市場ダイナミズム～

小野 譲司

01

近江商人 三方よしと 現代経営

末永 國紀

02

顧客満足をもたらす モチベーション経営

齊藤 義明

03