

SPRING Café

12/21(木)
開催報告



～意見交換のテーマ～

- 1 事前期待の的を定めたサービス改善
- 2 CS/VOC/NPS等のデータを活用した商品・サービスの改善
- 3 CS推進のための人材育成や推進体制の構築

第5回 SPRING Café 開催

12月21日(木)に第5回SPRING Café 2023が、生産性本部ビルで開催され、23名の皆さまにご参加いただきました。今回は、「知識交換型プログラム」を行いました。

このプログラムでは、3つのテーマ別にグループをつくり、グループ内で意見交換を行いました。意見交換会は前半・後半と2回に分かれて実施され、通常のCaféよりも、参加者同士で対話できる機会になったのではないのでしょうか。

知識交換型プログラム ～松井コーディネーターからの総評～

最近、お客さんから積極的に選ばれている企業の方と議論すると、「他社さんと戦っているつもりはない、むしろ一緒に取り組みたい」と仰います。“競争”だと他社と戦う感じですが、伸びている企業はあまり意識してしていないように感じます。そこで、「共創優位性」という、他社と戦って勝つのではなく、一緒に生み出す力を磨いて、一緒に働く際に自社を選んでもらう考えも必要だと思います。そうすることで、他社と比べてどのくらい優位なのかは関係なく、自社のサービスを選んでもらえるのではないのでしょうか。我々は、お客さんからどのように見られたいのかを議論していくと、共創優位性を考えることができるのではないのでしょうか。

Caféの皆さんとは、共創優位性という方向性で考えていくと、今まで見えなかった伸びしろや、課題が見えてくると思います。競争優位性だと、我々がお客さんに他社との比較をアピールするため、お客さんも他社と比較してどちらがいいか、という期待が強化されてしまい、競争すればするほど、じり貧の戦いになっていきます。“共創”を強化していくと、他社との比較ではなくて、一択で選んでもらえるようになるサービスになっていくのではないのでしょうか。我々が機嫌よく仕事をしていたら、どんどんビジネスが伸びていくというようなCSやサービスを進めていこうと思うと、共創優位性の土俵に立ったのほうが、楽しいのではないかと思います。

現在は、「先の読めない変化の時代」「不確実性の時代」という言葉を、経営の方が語られている場面をよく見ます。そういうときに、競争優位性の土俵に立っている企業は、変化の時代が危機だというスタンスでいる方が多いです。なぜかという、自分たちの競争の土俵が変わってしまうと危機感を感じているからです。共創優位性を磨こうとしている企業は、どちらかというチャンスだという文脈で捉える方が多いと感じます。お客さんにとっても答えがない時代にどういう企業が選ばれるかという、他社より優れた企業より、お客さんと一緒に答えを生み出している企業のほうが選ばれると考えます。だからCaféを通して異業種同士交流を行っている我々にとっては、いい時代が来たと思います。競争優位性と共創優位性のどちらの土俵に我々が立っているかで、現代が危機なのかチャンスなのか、という見え方が180度変わるということも面白いのではないのでしょうか。



「共創優位性」については、松井コーディネーター執筆のコラムでも取り上げております！

[>>コラムはこちら](#)

こちらをクリックすると
ページに繋がります

