

お客さまも社員も輝ける社会とは ヒープ、総会・公開講演会

一般社団法人日本ヒープ協議会は、去る四月十五日、東京・都市センターホテルで二〇一六年度総会・公開講演会・情報交換会を行った。

まず、同協議会の活動報告として「超高齢社会における企業の消費者対応」くお客様の声を活かした取り組み三十三事例」の発行の発表があった。

続いて㈱資生堂執行役員 美容統括本部長兼資生堂ジャパン ㈱美容統括本部長副島三記子氏が「お客さま起点の経営に向けてくお客さまも社員も、より輝ける社会を目指して」と題した講演を行った。



超高齢社会における企業の消費者対応くお客様の声を活かした取り組み三十三事例

副島氏は「資生堂にはBCと呼ばれる美容職とお客さまセンターの両方から直接お客様の声を聞いている。その声を社内にフィードバックしており、経営の戦方として位置づけている」

と説明。また、「社員の八割が女性だが、部下を持つ管理職の女性の比率は二七％。育児休暇や育児時間の取得を男女両方に推進してきたが、一方で、その間もキャリアを積めるように個人々に合わせた細かな対応を行い、これまでの働きやすい職場から働き甲斐のある職場を目指している」と述べた。