

中 部 経 済 新 聞

真のニーズつかむ

○…「お客様の言うこときそのまま受け入れることが、顧客満足度という風潮になっていく」と疑問を呈すのは、小型ユニバーサルジョイントを製造する協和工業社長の鬼頭佑治さん。同社では新たに取

バックミラー



引先から注文を受ける際、大手メーカーであれ、持ち込まれた図面で顧客の要求水準が満たせない場合は明確に指摘するとい

顧客満足度では「と提案する。

行き着いた」と出発点からの違いを指摘。同

水準が満たせない場合

○…同社は国内企業

社が目指すユニバーサ

は明確に指摘するとい

鍛造による自動車用ス

ルジョイントの姿は、

う。求めるスペックに

を開発。ジョイントは

顧客の要望を実現する

合わせる自社で図面を

引き直し、顧客の要望

普及が進む。冷間鍛造

合わせる自社で図面を

引き直し、顧客の要望

は耐久性が高い一方、

(大府)

トヨタやホンダなどの主力車種にも採用され

「お客様の言うこときそのまま受け入れることが、顧客満足度という風潮になっていく」と疑問を呈すのは、小型ユニバーサルジョイントを製造する協和工業社長の鬼頭佑治さん。同社では新たに取

「お客様の本当のニーズをつかみ、いかに要求水準を満たす製品を提供できるかが本来の

約三十年間、冷間鍛造製法を培ってきた同社では「製法がまったく異なるからコストもかからない。ジョイントのあるべき姿を追求したからこそ冷間鍛造に

顧客満足度では「と提案する。

○…同社は国内企業

社が目指すユニバーサ

水準が満たせない場合

鍛造による自動車用ス

ルジョイントの姿は、

は明確に指摘するとい

を開発。ジョイントは

顧客の要望を実現する

求めるスペックに

を開発。ジョイントは

顧客の要望を実現する

求めるスペックに

を開発。ジョイントは

顧客の要望を実現する

求めるスペックに

を開発。ジョイントは

顧客の要望を実現する