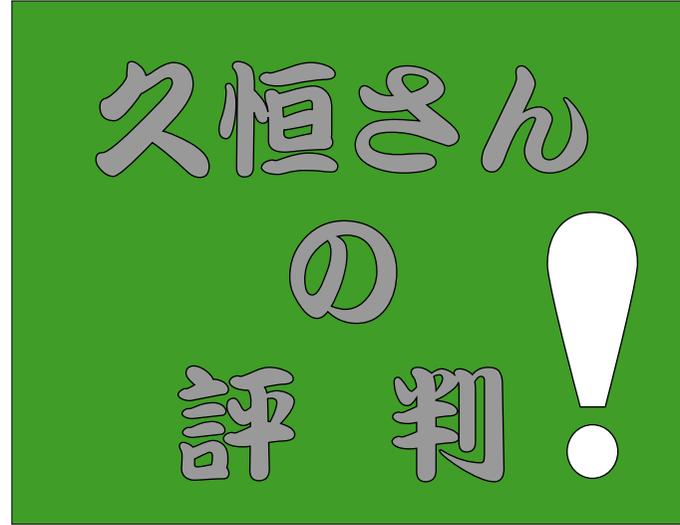


スタート

'92.2バブル崩壊、競争激化でリストラのさなか、サービス委員会誕生。



愛 (LOVE) を徹底追及するラブ・マーケティング情報誌



号外 '96.11.1

ゴール

「お客様の声」マーケティング確立のJAL、業界顧客満足度No.1 増収増益 (なるか!?)

驚きの「転進宣言」三田さん泣き崩れる。山崎さん「モノ書きか?」100歩進む

第一回、BEZ兼務メンバー会議、雄弁な次課長の大会議で議論白熱、何も決まらず。3歩足踏み。

局長以下、三課長東ビル人事部ヨコのタコ部屋に集結。ワープロない、文具もない。一歩進む。

社内メディア発刊で客乗より研修を迎える。初代編集長、羽鳥氏、久恒氏の指導を苦ともせず我が道を進む。半歩進む。



CSコンサルタントJ.L.D.S社と出会う。第一人者谷口氏とおおいななる化学反応。2歩進む。

改案「大いななる安心をお客様へ」でやっと決定。CS推進のエンジンがかかる。3歩進む。

サービス目標案「大いななる安心」付議。某委員らやんわり反対。久恒氏「もう、やめる」市川氏あわてるも藤原氏がなだめて。振出に戻る。

社内各種研修でCS戦略伝播。国内外、各地・各社にサービス委員会が続々と誕生。2歩進む。

メカブラ提案「飛行機に愛称を」で日本野鳥の会を担ぎ、J-Bird誕生。毎日新聞一面カラーに。2歩進む。



UKZと二人三脚、「お客様の声」分析・活用を起動に乗せる。1歩進む。

宴会二次会では9:30に就寝モード。ふと目覚めて「コモエスタ赤坂」熱唱。1回休み。

開港KIXでJ-Bird 初号機と感動の対面。のはずが、CM撮影の浅野ゆう子を盗み撮りする。5歩戻る。

CS調査軌道に。「満足度1ポイントで5億円」理論をぶち上げる。3歩進む。

「日本航空の挑戦」発刊。八重洲ブックセンターで喜びの“平積み”。リクルート学生「御社でサービスを」が常套句になる。今見れば「久恒氏の挑戦」記。1歩進む。

「サ・表」編集に、KISCO,HOPS,NISCO,SERV等から研修生導入。何も知らずに上京する若い娘たちを次々と洗脳。2歩進む



業務改革委員会事務局兼務にも。人事・組織面からもCS戦略を仕込む。2歩進む

パソコン通信などデジタル武装に手を染めるもツメ甘く。ずいぶん出費。7歩戻る。

みんな僕の餌食さ。ふっふっふ (本人談)

