



今週の MVP

改善提案書

私(私たち)は、昨日の自分より一歩前に進みます。

提案日 平成22年8月2日

提案者 田尻 敏章

改善日 平成22年8月2日

常務印



改善前



改善後



◆現状

売場売台の後部作業台にバネ計りを設置。

◆問題点(改善点)

8/1にお客様より御意見を頂き、おこわの内容量が規定未満だった。
お客様に不安感・不信感を与えている。計量の際もお客様に背を向ける事でおお客様にご心配をおかけしている。

◆改善内容

売場売台のトッピングを置くスペースに台を作り、お客様に近い場所に。お客様に見える様にバネ計りを設置。

◆改善効果

お客様が感じておられる不安感・不信感などの穏和・解消。従業員もお客様と対面し接客出来る。計りが従業員の目の前にあるので他の従業員により計量ミスの発見もできる。後ろを向く事がないので作業効率も上がる。お客様との会話のやり取りもスムーズにお客様の声・従業員の声お互いの声も聞きとりやすくお客様への同じ問い掛けの防止も出来る。



今回、御意見を下さったお客様その他同じ様におこわの量目が規定の量以下だった、お客様に深くお詫びすると共に、お電話下さったお客様に感謝致します。
お客様にご迷惑をおかけし改善提案書を作成し、改善できた事でMVPを頂いた
ので複雑な心境です。
今後、お客様にご迷惑をおかけしない様に注意し改善する事を意識して仕事を
していきます。