

## Module 2: 目標の定義

ミッション、ビジョン、バリュー  
顧客期待値  
パフォーマンス基準

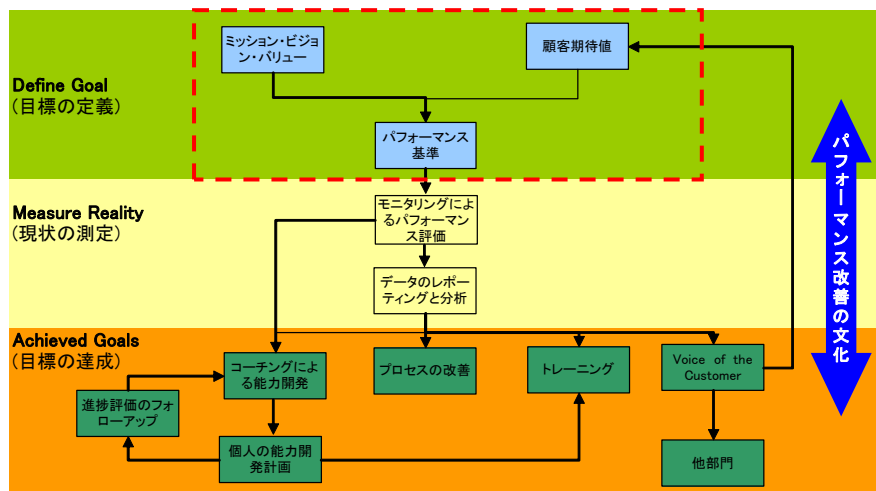


www.icmi.com

© 2010 ICMI, a division of United Business Media LLC. All rights reserved.

## コンタクト処理パフォーマンスの改善プロセス

コンタクト処理パフォーマンスを改善するプロセス



www.icmi.com

© 2010 ICMI, a division of United Business Media LLC. All rights reserved.

## パフォーマンス基準の設定

- 基準設定に必要な考えを取り入れる
- 目的と目標を決める
- 役割と責任を決める
- パフォーマンス基準を設定する
- 定義し文書化する

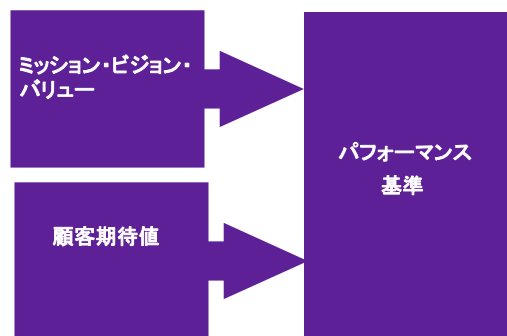


www.icmi.com



© 2010 ICMI, a division of United Business Media LLC. All rights reserved.

## 基準設定に必要な考えを取り入れる



www.icmi.com



© 2010 ICMI, a division of United Business Media LLC. All rights reserved.

## ミッション・ビジョン・バリュー

それは否定  
できないもの！

- 従業員が自社のミッションと目標について理解している企業は、他社より \_\_%多くの利益を得ている

Source: Watson Wyatt Work Study, 2002

Se 6 Page 67 エージェントは、あなたの会社が顧客にした約束を提供しているか？

ICMI

UBM

reserved.

## パタゴニア社のケーススタディ

### コアバリュー

#### 類まれな文化に心を捧げる

私たちは組織にいるより、ヒューマンスケール(等身大で感じること)を、こよなく愛す。威勢のいい変わり者も、落ち込みやすい臆病者も、大自然を放浪する。かつて、私たちはアルピニストとサーファーが住むこの世界を、ダートバッグカルチャーと呼んでいた。臨時雇用で働き、長い夏、食糧を詰め込み大自然に向かう。夏はヨセミテの山に登り、冬はバハで波に乗り、春はカヤックで川を下る同族の旅。冬は水が凍るまで泳ぎ、そして山に登る。たとえ現代の私たちの多くが山登りより仕事に精を出し、放浪の旅より自分の家族をより大切にしている、心の内でダートバッグカルチャーを追い求めているような気がする。ワイルドなダートバッグ精神は、企業が生き残りをかけて戦う時代の要請です。



www.icmi.com

ICMI

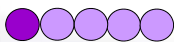
UBM

© 2010 ICMI, a division of United Business Media LLC. All rights reserved.

## パタゴニア社のケーススタディ



もしお客さまに必要なものがまだ見つからないときは、私たちに直接、お尋ねください。電話、ファックス、郵便、eメールでご連絡できます。有給で雇われているPhunhogs(大自然の自由人)の一人が、お客様のお問い合わせにできるだけ早く—通常は翌営業日の営業時間終了までにご回答します。商品の型名、型番、注文番号、注文日などあらゆる関連情報をお調べします。



www.icmi.com



© 2010 ICMI, a division of United Business Media LLC. All rights reserved.

## ウォルト・ディズニー社のケーススタディー

ミッション:人を幸せにすること

ミッションをサポートするバリュー

- ・冷めた見方をしない
- ・“健全なアメリカの価値”を育て、広く宣伝していく
- ・創造性、夢、想像力
- ・変わらないこととディテールに対する熱心なファンが目
- ・ディズニーの“魔法”を保護し、支配する



www.icmi.com



© 2010 ICMI, a division of United Business Media LLC. All rights reserved.

## サン・バレー銀行



ミッション:最も便利でアクセス性の高いオンラインバンキング・サービスを提供することで、お客様の金融資産の安全性を難なく確保するお手伝いをします。



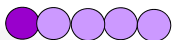
[www.icmi.com](http://www.icmi.com)



© 2010 ICMI, a division of United Business Media LLC. All rights reserved.

## 演習:ミッション・ビジョン・バリュー

- サン・バレー銀行のパフォーマンス基準には、どのようなものが考えられますか？



Sec 3 Page 3 サン・バレー銀行のケーススタディ



© 2010 ICMI, a division of United Business Media LLC. All rights reserved.