



審査委員
特別賞

CHALLENGE SHEET NO.4



創業・ベンチャー支援センター『お客様第一主義で、とことん創業支援』

運動のねらい

concept

役に立たなければお客様は来ない。待っていてもお客様は来ない。

現場主義

金融機関・旅行会社
などを視察

レイアウトや接客態度の
新しい方針を決定

相談する人の目線に立って
よりよいサービスのため
常に改革を実践

具体的な取組

challenge

- ① スピリット「日本一の中小企業・ベンチャー立県を目指して」

具体的な目標の設定

相談者数・ 2000人/年
創業件数・ 70件/年

わかりやすい創業者像の提供

渋沢栄一コーナーを設置
渋沢翁の訓言を活用



- ② スピード「お客様をお待たせしない相談体制」

相談したいときに
相談できる営業体制

平日は夜8時まで延長
土曜日も営業

ワンストップの相談体制

相談中に関連情報を調べて提供

電話対応マニュアルの作成

3コール以内の電話対応



- ③ スマイル「お客様が入りやすいセンター」

わかりやすい総合受付

顔写真入り名札・名刺

心のこもった声掛け

利用者でなく「お客様」

開放的でプライバシーにも配慮した相談ブース



- 相談者 7ヶ月で2,000人を達成！
- 職員の対応への不満は1%未満
- 創業件数 70件を達成！
- 口コミによるお客様の増加

1 自分たちの置かれている立場を考える

「役に立たなければお客様は来ない」「待っていてもお客様は来ない」

2 先進的な民間企業の取組を視察

現場主義の視点で

3 事務所のレイアウトや接客態度の新しい方針を決定

お客様第一主義でとことん創業支援
お客様の目線に立って

4 具体的な目標を設定

相談件数 年2,000人 / 創業件数 年70件
利用状況を毎日集計・分析・改善 / お客様アンケートの実施・分析・改善

5 お客様を待たせない相談体制の確立

時間延長・土曜営業・ワンストップサービス・電話対応マニュアル

6 お客様が入りやすいセンターづくり

総合受付・写真入名札と名刺・開放的かつプライバシー配慮の相談ブース
お客様アンケートを反映した案内板・照明等の改善

ここが使える！ 参考にして明日から
でもできるところ

challenge!

- ◎ 顧客意識の徹底
- ◎ ワンストップ窓口
- ◎ 電話対応マニュアルの作成
- ◎ お客様アンケートの活用

message from challenger

～創業ベンチャー支援センターからメッセージ～

創業・ベンチャー支援センターではオープン以来、「お客様第一主義」を掲げ、常にお客様が何を求めているかを念頭に置きながら業務に取り組んでいます。

特に大切なのは、サービス窓口として「普通のこと」をきちんと行うということです。

例えば毎日の挨拶、声掛けという「サービス窓口としての基本」に徹することが職員の意識改革を図り、よりよいサービスを提供しようという意欲につながってきています。

お客様の笑顔が職員のエネルギーの源です。お客様の目線に立って、これからも創業支援に取り組んで参ります。