

松村乳業における役割行動基準

	顧客満足	改革・改善	規律と秩序	協調・連携	成長
定義	お客様のニーズ・要望にお応えし、信頼や満足を獲得するため、常にお客様の立場で物事を判断し高品質の商品、サービスを提供し続ける	より良い顧客価値を提供するため、仕事の環境を整え業務の効率化を推進し、継続的に改善し続ける	社会から信頼される企業であり続けるため、法令や社内外の諸規則を遵守し、適切な判断・決定により、企業の社会的責任を全うする	組織の力を最大限発揮させるため、部署内外を問わず積極的にコミュニケーションをとり情報を共有し、全体最適の観点から協調・連携する	会社の健全な成長・発展のため一人ひとりが貢献できるよう、常に向上心を持って知識、スキル、技術、技能の習得、伝承および新技術やノウハウの開発に努め、自らの価値を高めていく
1 等級	○これまでに習得した知識経験と人脈をもとに、新たな顧客創出を行う	○時代の変化に合わせ、新たな仕組みをもって組織を効率化し職場環境を改善し続ける	○物事の原理原則を踏まえ、社会貢献を前提とした企業活動を行う	○会社方針を取締役とともに策定し、メッセージを社内に向け発信する	○企業としての成長ビジョンを掲げ、社員の成長により組織全体を発展させていく
2 等級	○社内外にアンテナを張り巡らせ、市場およびお客様を取り巻く環境の変化を俊敏に察知して、新たな仕事の機会を獲得する ○より大きな顧客価値を創造するため、市場のニーズ・要望を先取りし、商品・サービスとして具現化するための方針を打ち出し体制を構築する	○中長期的な観点から重要課題を抽出し、果敢に改革に取り組む ○問題・課題を発見しやすい組織体制を整備し、改善・改革の意識を説いて革新的な組織風土を浸透・定着させる	○部のメンバーに対して企業の社会的責任と倫理観の重要性を常に説き続ける ○企業の社会的責任と関連法令、倫理観に基きリスクを根絶し、不足事態の発生にも耐えうる体制を整備する	○会社方針を部のメンバーに明示し、部内に共通認識を形成する ○部内外の連携・協力体制をとりまとめ、目指す方向に向かい部全体が一丸となるようリードする	○経営理念・事業計画に基づき、部の中長期的な人材育成の方針・計画を作成し、次世代を担う人材を育成する ○経営の一翼を担う者としての自覚を持ち、自己の限界を突破するべく挑戦し続ける
3 等級	○お客様の声を含む現場情報を収集・分析し、お客様のニーズ・要望を先取りする商品・サービスを企画、立案し実行、管理する ○部の方針を受けて、顧客満足の確実な実現に向けてメンバーを指導するとともに、必要な運営体制を整備する	○現場の実態を踏まえ、大局的に現場の問題点、重要課題を抽出し、他部署からも情報を積極的に取り入れながら効果的な改善策を提案し実行する ○メンバーが活発に改善活動を行える仕組みを整え、積極的な改善を動機づける	○課(センター)のメンバーに対して、社会人・企業人としての自覚と責任を説き続け、現場に模範意識、社会的責任への志向を醸成する ○不測事態発生時には、責任者として前面に立ち、迅速かつ適切な措置をとることにより、その影響を最小限に食い止める	○部の方針、目標をメンバーにわかりやすく説き、理解させ浸透させる ○課(センター)内のコミュニケーションを活性化する施策を講じて、組織の垣根を超えたコミュニケーションを促進し、情報の共有と組織横断的な連携のための指揮をとる	○メンバーの知識、技術、技能を把握し、上司と相談して適切な育成計画を作り実行する ○課の責任者として部長を補佐し、経営の一翼を担うための幅広い自己啓発を行う
4 等級	○お客様の動向や反応から、真のニーズ・要望とその変化を的確に察知し、業務や商品およびサービスにタイムリーに反映する ○お客様のニーズ・要望に的確に答える意義をメンバーに伝え、皆でお客様の求める商品・サービスの提供体制を整える	○常に現場の問題点と課題を把握して、業務の品質、効率の向上と、コスト削減に必要な施策を立案・実行する ○メンバーの改善意識を高め、改善提案を奨励し、メンバーとともに改善に取り組む	○品質やサービスに関するトラブルのリスクを予測し、未然にトラブルを防止する ○不測事態発生時には担当責任者として適切な判断と情報伝達を行い、効果的に対応する	○部の方針や目標に基づき、幅広い影響力を発揮してメンバーを巻き込み動かす ○現場のコミュニケーションを活性化するための仕掛けを作り、メンバーの貢献意欲を引き出す	○メンバーの知識や技術、技能を把握し、幅広い成長機会を提供する ○上司とともに自らの課題を明確にし、メンバーの模範となるべくたゆまず自己研鑽、自己啓発を積み重ねる
5 等級	○お客様との接点を最大限に活用し、隠れたニーズ・要望を引き出す ○難しい要請であっても、できる限りお客様に満足していただける品質の商品・サービスを提供できるよう、上司や関係部署に相談・交渉しながらさまざまな手を尽くす	○現場の問題点を発見し、業務フローの見直しや職場環境の整備を推進する ○自ら率先して改善提案を行い、同僚や後輩の気づきや提案を促す	○自ら率先して社内外の諸規則や、社会人・企業人としてのマナーを遵守するとともに、同僚や後輩がルールやマナーを正しく実践できるように支援・指導する ○トラブル発生時には速やかに適切な判断をもって対応する	○自らコミュニケーションの中心となり、組織内の信頼関係と協力体制を主導する ○上司とメンバーの橋渡し役として、上司の部門運営をサポートし、同僚・後輩をリードする	○より幅広く質の高い対応ができるように、学習と実践を積み重ねる ○学ぶ姿勢を取り続けることで、職場の意欲を率先して向上させるとともに、同僚や後輩の成長を積極的に支援する
6 等級	○お客様と積極的にコミュニケーションをとり、ニーズ・要望を聞き出す ○会社の基準を踏まえつつも、上司や関係部署に相談し、できる限りお客様のニーズ・要望に応える	○決められたことを実行するにとどまらず、常に問題意識を持って、創意工夫して業務に取り組む ○担当業務のやり方・進め方に関する問題点を発見し、気づいた事を自らの意見とともに上司に報告する	○社会人としての基本マナー、業務に関連するルールをよく理解し、重大なミス、モレ、ミスが発生しないように常に細やかな配慮を心掛ける ○トラブル発生時には速やかに報告し、自らできることは対処する	○同僚や後輩に気を配り、積極的にコミュニケーションをとって、信頼関係と協力体制を築く ○現場の課題に主体的に関わり、場合によっては自らの業務よりも優先させて課題達成に貢献する	○関連業務を含め、必要な知識や技術を明確にして、具体的な目標を立てて習得に取り組む ○主担当の業務については、同僚や後輩に進んでアドバイスする
7 等級	○お客様の声に真摯に耳を傾け、誠実かつ丁寧な対応で、ニーズ・要望を正確に聞き取る ○上司の指示や定められた手順に従いつつも、できる限りお客様のニーズ・要望に応える	○日々の業務を冷静な目で見つめ、気づいた点を速やかに上司に報告し指示を仰ぐ ○作業効率の向上に向け、担当業務のやり方、進め方を工夫する	○社会人としての基本マナー、業務に関連するルールをよく理解し、実行する ○問題やトラブルに直面した場合は、速やかに上司に報告する	○周囲と積極的にコミュニケーションをとり、円滑な人間関係を保つ ○現場の仕事に柔軟に適應する	○自分の役割を正しく理解し、担当業務を円滑かつ確実に実行するための知識や技術、基本動作を習得する ○学んだ内容を積極的に実践し、理解を深め自分のものとする