

枚数: 1 枚目

同じ言葉と一つの文章の中を二度繰り返さないこと。

私はCSというものは、企業が利益を上げ
て行くためには、非常に重要な事だと思いま
す。いかにお客様にご満足いただける企業を
築くのか、また社員の顧客への接し方が重要
です。社員も社内での業務内容や立場、また
育つてきた環境や家庭及び個人性格も様々
であり、それぞれが集まって会社組織となつてお
り、その中で様々な役割を担うべし、十分満足
していただけるのがです。しかし、なかなか
100%顧客満足といたたくのは非常に困難な事
であり、無理な事だと思えます。その不満の
ある顧客も企業にとつては大切であります。
顧客満足度を高くするためには故障や苦情
に對する素早く柔軟な対応により苦情の件数
を減少させ、より高い顧客満足度が得られ
るはずであります。そして、当社では毎日の
ように当社の製品を御使いいただき、お
ますか。故障が発生する場合があります。
これを敏速丁寧に対応することによって満足度を高め

テーマ
顧客満足(CS)を
向上させる上での問題点と課題

論作文添削見本
報告課題

氏名 受講者番号
L C 太郎

論作文作成演習 800字

(20字 × 20行)

※指導欄
テーマを正しく理解した上でパン
を取られました
かつ、この論文
から読み取る
ことのできるの
は次の二点のみ
しかもそれらが
脈絡なく繰り返
返されていくに
けの内容がです
川合社は異なつ
た個性を持つ
社員で構成さ
れ、顧客の考
えもまた様々
であること
①苦情等に対
する敏速な
対応が顧客
満足度を上
げること
②問題点、
課題と
考え方は大
きな違いが
あります
③これは、前提
条件以前の
ごく当たり前の
こと。インソフ
物語を例に取
れば、猫の首
に鈴をつける方
法を述べては
とらざるは
鈴とは猫とは
鈴とはの説明

※欄には記入しないでください。

※裏面にも必要事項を記入ください。

テーマ
顧客満足(CSR)を
可とする上での課題と課題

氏名
しし
太郎

枚数: 2 枚目 (B) ※指導欄 (A) ? 意味不明

ていだけける要因であり、それを疎かにする
とよそ一層のクレームへの対応がぬれません
。迅速に対応することで顧客と信頼関係が
よ、もし万一即修理できなくとも故障原因が
。方法と間違えなければ、満足度を回復でき
ます。
。こうした迅速な対応をしていくためには、
会社の姿勢が問われます。人事部、管理部
門、工務部門、技術部門、管理部門、保安部
門、そして私が働いています。営業部門の連携
ができてこそ顧客満足が高まる会社になるは
ずです。また、社員がそれぞれの部門での顧
客対応を行ない、何を顧客に伝えたのかを
自覚しなければなりません。
。そして、一番大切なことは、お客様が今何を
求めているのかを知ること。が、一番の課題であり
ます。それゆえ、この真の企業人であり
顧客満足につながる。良い企業は、会社
と従業員、店と客、人と人とのつながりを
一度見直し、考え、ついでに、はい、け
ません。

(20字 × 20行)

課題のとらえ方と独自性
論文の構想力とその展開の論理性
文章の分かりやすさと表現の適切さ
用語・記号の使い方の正しさ
全体の印象

※評価基準

※総合評価

D

※コメント

テーマを正しく捉えること。文章に骨格を
。抽象論に終始させない。問題を大きく捉え
すぎず、捉える範囲つまり自分の土俵に
持つこと。

※指導欄

さて、この論文
を予言に治った
のには、この論文
AとBを出発点
にする。その際
は、会社のそれと
わりの〇〇部門の
属する営業部
門における理想
のCSRとは、ど
うそれを妨げる
問題は何か、こ
れらの方法論を
て記述すること
なので。先
程のインプットの
例
。例えば、顧客
満足度は、顧客
満足度と顧客
の具体論、
どうすれば、
ズミが干渉し
るかを組みこ
ごえるか、
紙論)にまで踏
みこみましよう。
。それにせよ、自
身の視点に基
づいた論である
。ここが重要だ。

二枚目の