

第103回（2021年11月度）監査技術ゼミ 結果報告

運営委員長 菊谷 純
(文責：松下 洋二)

1. 開催日時 2021年11月24日(水) 午後2時00分～午後5時00分
2. 開催方法・場所 ZOOMを利用したオンライン会議方式
講師は会社より解説
司会（委員長）は自宅より進行
委員は自宅または職場にて参加およびオンライン会議のサポート
3. テーマ 長期安定経営のための『顧客ロイヤルティ経営』
～監査役視点での提起「経営として長期安定経営をどう捉えるか」～
4. 講師 NP0 法人顧客ロイヤルティ協会
理事長 伊藤 秀典氏 理事研修部部長 高木 雄子氏
5. 出席者 39名
6. 配布資料 (事前に参加予定者にメールで送付)
「長期安定経営のための「顧客ロイヤルティ経営」」NP0 法人顧客ロイヤルティ協会
7. 議事次第
 - 1) 運営委員長より開会の挨拶
菊谷運営委員長よりオンライン参加者のZOOM接続状況を確認したのち、開会挨拶と本日のテーマ紹介を行い、豊島運営委員から今回のテーマ趣旨と講師のNP0法人顧客ロイヤルティ協会伊藤理事長と高木理事を紹介された。
なお出席者の内、旧独立委員会セミナーも含めて当ゼミへの初参加者は以下の通り。
(株)ピカパカ 常勤監査役 室 雅章氏
 - 2) 講義
午後2時6分より3時25分まで、途中10分間の休憩をはさみ、講師から資料に従って丁寧な解説がされた。この後ブレイクアウトルームの設定を試みたがうまくいかなかったので、10分間の休憩を挟み、4時00分まで資料に沿って引き続き解説がされた
 - 3) 質疑応答および意見交換等
講義の後、10分間をチャット記入時間として、午後4時00分から4時54分まで参加会員会友との質疑応答が行われた。なお、質疑はZOOMのチャット機能に合わせて口頭での質疑も受け付けた。参加者からの主な質問や意見は以下の通り。
 - ・ 圧倒的技術力や卓越したコアサービスを満足価格で提供できれば、フリンジサービスはゼロでもよいのか。
 - ・ 「天職、キャリア、義務」のどれを感じるかは、雇用形態、職種、年収によって異なる傾向なのか
 - ・ 顧客重視戦略と働く人のwell-beingを調和させる方策はあるか
 - ・ クレーム(claim)と苦情(complain)の相違
 - 4) 委員長より閉会の挨拶
質疑応答の後、菊谷運営委員長が講師に感謝の意を表されるとともに、参加者に対しアンケートへの協力要請を行った（後日メールで発信）。
さらに、次回の監査技術ゼミは12月13日に開催予定の旨案内した後、閉会となった。

以上