

デービッド・マイスター著「プロフェッショナル・サービス・ファーム」を読む

- 「サービス経営品質」を考える -

- ・人々は仕事ではなくキャリアを求めてプロフェッショナル・サービス・ファームで働くのである。明示的であろうと黙示的であろうとあらかじめ同意した一定のペースでそこで成長していける、という強い期待を彼らは抱いている。P.20
- ・いかなるプロフェッショナルによるサービスにおいても、クライアントが求める利点は次の3点である。(3E)
 - 頭脳の優秀さ (Expertise)
 - 経験の豊かさ (Experience)
 - 効率性の高さ (Efficiency) P.35
- ・「良いサービス」の定義は進化しなくてはならない。
- ・(クライアントは)各人が異なる方法で扱われることを望み、しかも良く扱われることを望んでいる。
- ・多くのプロフェッショナル・サービスにおいて、個々のクライアントが独自の扱いを望むことを理解することは非常に重要である。P.83

デービッド・マイスター著 高橋俊介監訳

「プロフェッショナル・サービス・ファーム」 東洋経済新報社 2002年2月14日刊

- 2006年9月6日記 -