

顧客重視格言集

主題	格言	引用元
製品/サービス Product/service	<p>“新しい製品や新しいタイプのサービスは、消費者に尋ねることにより生み出されるのではなく、生産者側の知識、想像力、イノベーション、リスク、試行錯誤によって生み出されるのであり、製品あるいはサービスを開発し、導入後数か月間にわたりビジネスを維持するのに十分な資本に裏打ちされている。”</p> <p>“New product and new types of service are generated, not by asking the consumer, but by knowledge, imagination, innovation, risk, trial and error on the part of the producer, backed by enough capital to develop the product or service and to stay in business during the lean months of introduction.”</p>	<p>W E デミング W E Deming</p>
製品/サービス Product/service	<p>“品質には4つの枝があり、製品及びサービスの品質を向上させるためには4つの方法がある。</p> <p>製品及びサービスのイノベーション プロセスのイノベーション 既存の製品及びサービスの改善 既存のプロセスの改善”</p> <p>“There are four prongs of quality and four ways to improve quality of product and service:</p> <p>Innovation in product and service Innovation in process Improvement of existing product and service Improvement of existing process.”</p>	<p>W E デミング W E Deming</p>
製品/サービス Product/service	<p>“製品やサービスの品質とは、供給者が入れ込む何かではない。顧客がそこから得る何か、そのために喜んでお金を払う何かである。”</p> <p>“Quality in a product or service is not what the supplier puts in. It is what the customer gets out and is willing to pay for.”</p>	<p>ピーター ドラッカー Peter Drucker</p>
製品 Product	<p>“広告主が広告に出すのと同じだけのお金を使って製品を改善すれば、製品を宣伝する必要はなくなるだろう”</p> <p>“If advertisers spent the same amount of money on improving their products as they do on advertising then they wouldn't have to advertise them.”</p>	<p>ウィル ロジャーズ Will Rogers</p>

主題	格言	引用元
イノベーション Innovation	<p>“もし、何が欲しいかを顧客に聞いていたら、もっと速い馬が欲しいと言われていただろう。”</p> <p>“If I had asked my customers what they wanted, they would have said a faster horse.”</p>	<p>ヘンリー フォード Henry Ford</p>
イノベーション Innovation	<p>“ここから学んだことは、多くが与えられるためには、イノベーションすること、顧客のニーズを予測することが必要だということである。イノベーションを起こし、運に恵まれた者は、市場を奪うことができる。”</p> <p>“The moral is that it is necessary to innovate, to predict needs of the customer, give him more. He that innovates and is lucky will take the market.”</p>	<p>W E デミング W E Deming</p>
顧客ニーズ Customer needs	<p>“製品のために顧客を見つけるのではない。顧客のために製品を見つけるのだ。”</p> <p>“You don't find customers for your products. You find products for your customers.”</p>	<p>セス ゴーディン Seth Godin</p>
顧客ニーズ Customer needs	<p>“顧客が何を望んでいるかを聞いて、それを与えようとするのではだめだ。それができあがるころには、顧客は別の新しい何かを欲しがっているだろう。”</p> <p>“You can't just ask customers what they want and then try to give that to them. By the time you get it built, they'll want something new.”</p>	<p>スティーヴ ジョブズ Steve Jobs</p>
顧客ニーズ Customer needs	<p>“重要な決定をしようとしていて、それについて、迷っているときには、自分に問いかけてみる。「ここにお客様がいるとしたら、お客様は何というだろうか」。”</p> <p>“When you're trying to make an important decision, and you're sort of divided on the issue, ask yourself: 'If the customer were here, what would she say?'"</p>	<p>ダーメッシュ シャー Dharmesh Shah</p>
顧客体験 Customer experience	<p>“顧客とは世話をし、育てていく資産である。”</p> <p>“Customers are assets to be cared for and nurtured.”</p>	<p>ジャンヌ ブリス Jeanne Bliss</p>
顧客体験 Customer experience	<p>“あなた自身は顧客に奉仕していないなら、顧客に奉仕をしている人に奉仕するのがあなたの仕事である。”</p> <p>“If you're not serving the customer, your job is to be serving someone who is.”</p>	<p>ジャン カリゾン Jan Carlzon</p>

主題	格言	引用元
顧客体験 Customer experience	<p>“私たちは、お客様をあたかもパーティに招待されたお客様のように見ており、私たちはそのホストです。私たちの毎日の仕事は、お客様の体験のあらゆる側面を少しでもよくすることです。”</p> <p>“We see our customers as invited guests to a party, and we are the hosts. It's our job every day to make every important aspect of the customer experience a little bit better.”</p>	ジェフ ベゾス Jeff Bezos
顧客体験 Customer experience	<p>“もっと早く成長できるのではないかって？ だけど、私は最大になりたいのではない。最高の仕事をしたいのだ。”</p> <p>“Could we grow faster? Yes. But I don't want to be the biggest. I want to be the best at what I do.”</p>	ジミー ジョン リオートー Jimmy John Liataud
顧客体験 Customer experience	<p>“信頼を失うくらいなら、お金を失ったほうがいい。”</p> <p>“I would rather lose money than lose trust.”</p>	ロベルト ボッシュ Robert Bosch
顧客体験 Customer experience	<p>“顧客のロイヤルティ（忠誠心）は一貫した体験から生まれる。顧客は、あなたは信頼できるということを学ぶのだ。”</p> <p>“Customer loyalty comes from consistent experience. They learn to count on you.”</p>	ジミー ジョン リオートー Jimmy John Liataud
フィードバックと洞察 Feedback and insight	<p>“もっとも不満をもっている顧客からこそ、もっとも大きな学びがある。”</p> <p>“Your most unhappy customers are your greatest source of learning.”</p>	ビル ゲイツ Bill Gates
フィードバックと洞察 Feedback and insight	<p>“フィードバックに耳を傾ければ、顧客はより理解されていると感じ、価値創造プロセスの一部となる。”</p> <p>“Listening to feedback makes customers feel more appreciated and part of the value creation process.”</p>	レイ ポインター Ray Poynter
フィードバックと洞察 Feedback and insight	<p>“お客様の認識があなたの現実の姿である。”</p> <p>“The customer's perception is your reality.”</p>	ケイト ザブリスキー Kate Zabriskie

主題	格言	引用元
顧客の力 The power of the customer	<p>“賃金を支払うのは雇用主ではありません。雇用主はお金を扱うだけです。賃金を払うのはお客様です。”</p> <p>“It is not the employer who pays the wages. Employers only handle the money. It is the customer who pays the wages.”</p>	ヘンリー フォード Henry Ford
顧客の力 The power of the customer	<p>“顧客を得るためには、まず心から脳へ、それから財布へと、たどらなければならない。”</p> <p>“To get customers, you need to go from the heart to the brain to the wallet.”</p>	ゲイリー ヴェイナチャック Gary Vaynerchuk
顧客の力 The power of the customer	<p>“ほとんどの企業では、マーケティングのビジョンが消費者の現実から完全に外れている。それは、習い性となった考え方を、変えることと、顧客をコントロールするのは顧客であり、顧客こそがマーケティング部門なのだという認識をもつことにより近づいてくだろう。”</p> <p>“At most companies, the vision for marketing is completely out of whack with the consumer reality... It will come as a mindset change and a realisation that the customers are in control — the customer is the marketing department.”</p>	マーク W シェーファー Mark W Shaefar
従業員/ステークホルダー価値 Employee/stakeholder value	<p>“私たちは、お客様第一、従業員第二、株主第三と信じている。</p> <p>お客様を大切に、従業員を大切に、その結果として、株主が大切にされることになるのだ。”</p> <p>“We believe customer number one, employee number two, shareholder number three... Because you've taken care of the customer, taken care of the employees, shareholder will be taken care of.”</p>	ジャック マー Jack Ma
従業員/ステークホルダー価値 Employee/stakeholder value	<p>“人々を尊敬と尊厳をもって扱うという当社の使命のステートメントは、単なる言葉ではなく、私たちが日々生きている行動の指針（クレド）です。経営者が従業員の期待を越えていなければ、従業員が顧客の期待を越えることはできません。”</p>	ハワード シュルツ Howard Shultz

主題	格言	引用元
	<p>"Our mission statement about treating people with respect and dignity is not just words but a creed we live by every day. You can't expect your employees to exceed the expectations of your customers if you don't exceed the employees' expectations of management."</p>	
<p>従業員/ステークホルダー価値 Employee/ stakeholder value</p>	<p>"従業員を第一に考えることで、事実上、自ずと顧客第一となり、最終的には、株主も自ずと第一となる。" "By putting the employee first, the customer effectively comes first by default, and in the end, the shareholder comes first by default as well."</p>	<p>リチャード ブランソン Richard Branson</p>