

第3回 CSマガジン

自分達のCSを考える

はじめに

これまでCSの基礎的なことについて、説明してきました。

今回は自分達のCSレベルを維持・向上していくためにはどのようなしたら良いかを考えてみましょう。

目次

1. 満足は続かない
2. 商品・サービスの改善
3. 自分達のCSを考える
4. CS小話

1. 満足は続かない

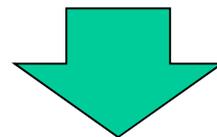
・・・お客様の満足について考えてみましょう。

1. 満足は続かない

CSについて改めて考えてみましょう。

言うまでもなくCSとはお客様に満足して頂くことであり、お客様にご満足して頂くためには、お客様の期待以上の商品やサービスをご提供する必要があります。

お客様の期待 < 商品・サービス

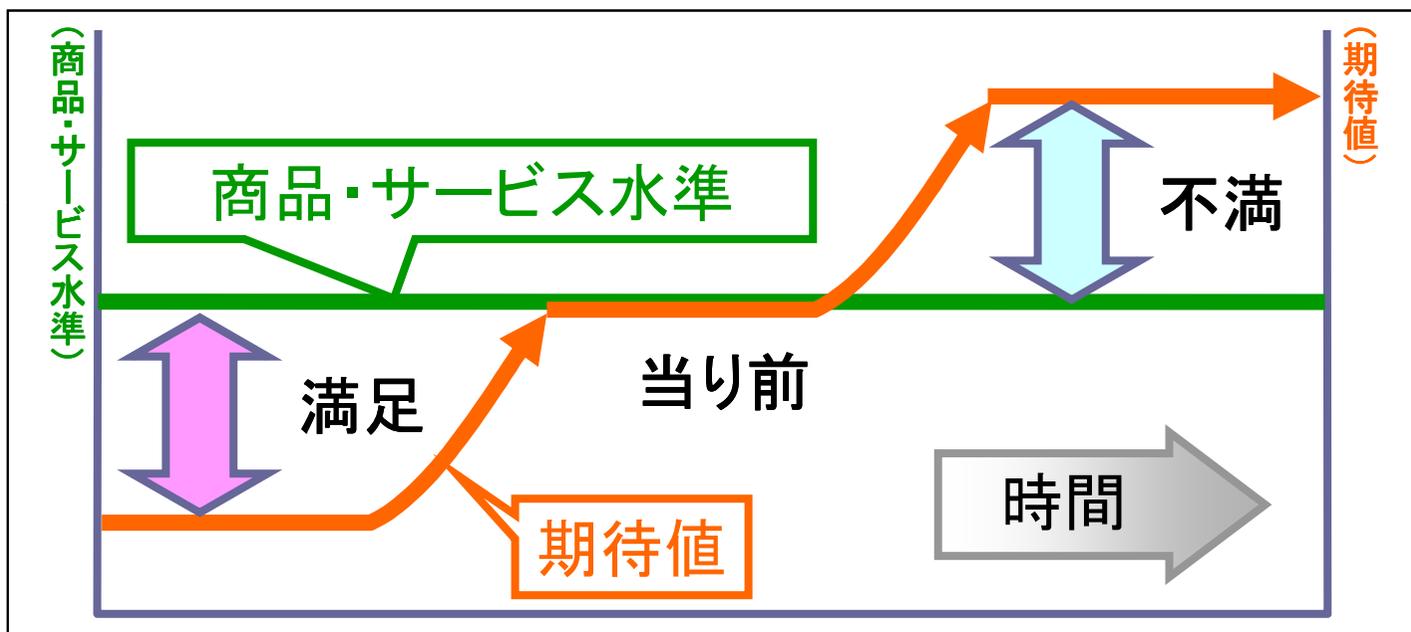


Customer Satisfaction
(お客様満足)

1. 満足は続かない

また、お客様の期待値は、時間とともに向上していくため、商品やサービスの水準が変わらなければ、当初は「満足」であっても、相対的に「当り前」→「不満」へと遷移していきます。

そのため、商品・サービスの継続的な改善が求められます。



お客様の期待値は時間とともに向上
商品・サービスの継続的改善が必要

1. 満足は続かない

まとめ

◆CSを維持向上していくためには？

◎ お客様の期待値は時間とともに向上

◎ 商品・サービスの継続的改善が必要

2. 商品・サービスの改善

- ・・・CSを維持向上させるために
商品・サービスの改善について
考えてみましょう。

2. 商品・サービスの改善

商品・サービスを改善していくためには、どうすれば今よりお客様に喜ばれるかという改善点を見つけて、地道に対応するしかありません。

この時大切なことは、その問題点や改善点を発見するという「**気づき**」が重要になります。

一般的に、人は「気づき」という内なる刺激があると、自ら進んで行動したくなる衝動に駆られるそうです。

この改善点に気づくこと自体が、すなわち、改善の原動力ともなるのです。

そのため、改善力を高めるためには、「気づき」のしくみが多いほど有効になります。

なお、気づいた本人自身が主体的に動かない場合、「気づき」の価値はあまりありません。

改善のためには「**気づき**」が重要

2. 商品・サービスの改善

では、CSにおける「気づき」のしくみはどのようなものが考えられるでしょうか？

例えば、

- (1) お客様のご不満の声から気づく(お客様の声収集)
- (2) 自分達が感じている問題点から気づく(業務CA)
- (3) 他を見て(知って)気づく(ベンチマーク)
- (4) あるべき姿から自分達の仕事を見直して気づく

:

次の章で取り上げます。

などがあげられます。

また、いずれの場合でも、お客様の声などのお客様生情報が重要な要素になります。

この点を疎かにすると、独りよがりの改善になる危険性があります。

お客様の声が「気づき」の基

2. 商品・サービスの改善

まとめ

◆商品・サービスを改善するには？

◎ お客様の声に基づいた「気づき」が重要

3. 自分達のCSを考える

- ・・・CS向上につながる商品・サービスの改善のために、自分達の業務を見直してみましよう。

3. 自分達のCSを考える

商品・サービスの改善は、社内的に見れば業務改善ということでもあります。

業務改善という見方であっても「気づき」が大切です。

そのためにはまず、自分達の仕事の真の価値をCS視点で考え、その提供すべき真の価値と現状のギャップを認識することで、「気づき」→「改善」へと展開していくべきです。このときのステップは次のとおりです。

A:【顧客】自分達の顧客(お客様...)は誰か？

B:【声】その顧客の声(要求・期待)は何か？

C:【**真の価値**】自分達が本来提供すべき真の価値は？

D:【現状】現実の価値提供状況は？

E:【課題・問題点】B+CとDのギャップは？

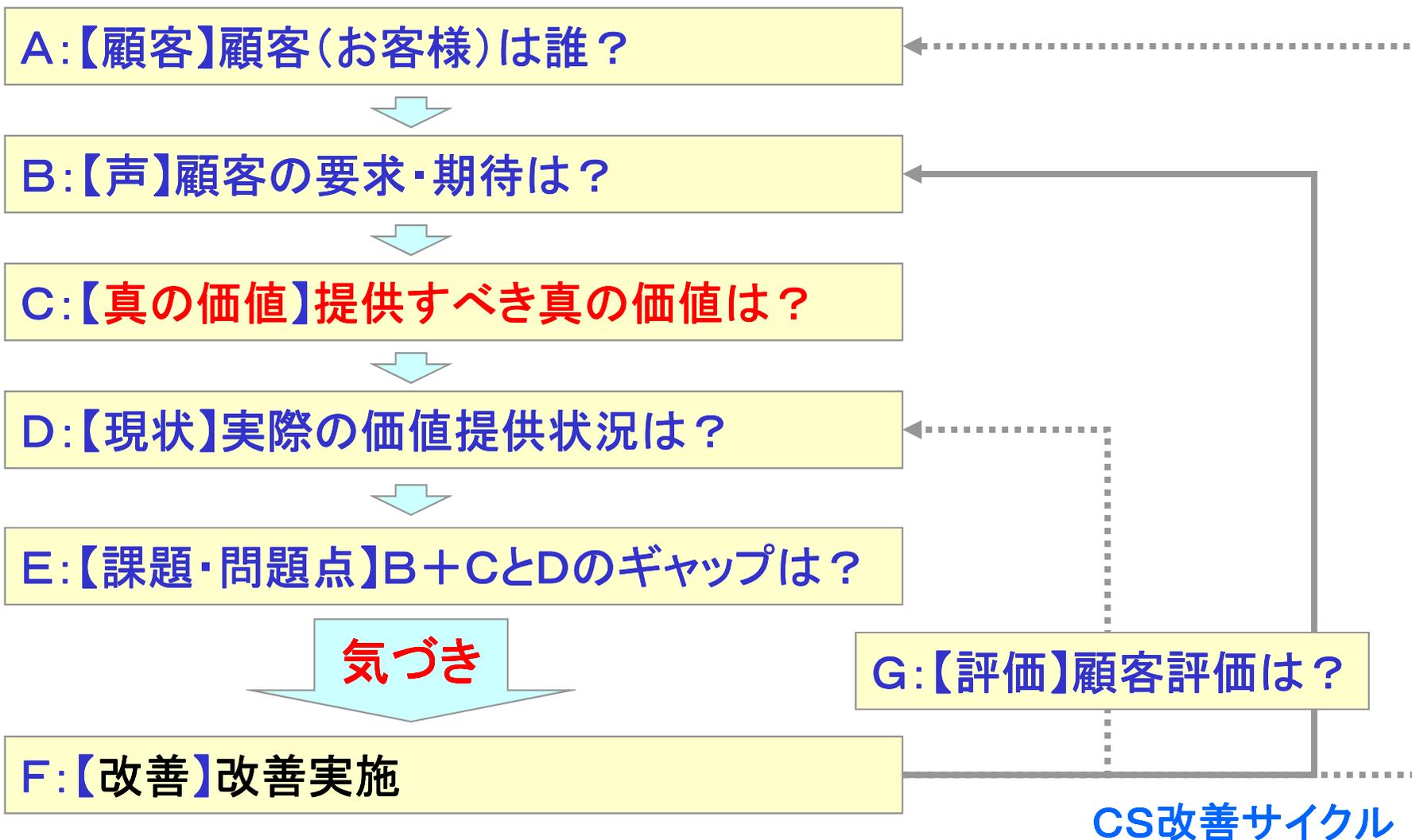
→ **気づき**

F:【改善】Eを改善・解決する施策を実施

G:【評価】改善結果の顧客評価は？

3. 自分達のCSを考える

このCS改善のステップをフローにすると以下ようになります。



3. 自分達のCSを考える

このステップの中で注意すべき点は、自分達の業務の「真の価値」を見誤らないことです。以下の例をもとに、各仕事の「真の価値」を考えてみてください。

	お客様へ提供する 「表面的な価値」	お客様へ提供すべき 「真の価値」
コカコーラ	のどをうるおす	爽快感、さわやか感
東京ディズニーランド	キャラクター、乗りもの	思い出、感動
メンテナンス部門	故障箇所を修理する	快適な生活を取り戻す
工場見学対応部門	製品、工程を見学する	工場見学を通じたおもてなし (会社の人や商品に愛着を持って頂く)
ショールーム	商品説明	住まいの夢の実現

※前回のCS小話のサンタのお話も参考にしてください。

自分達の業務の「**真の価値**」を見誤らないことが重要

3. 自分達のCSを考える

お時間があれば、以下のようなフォーマットを利用して、自分達のCSについて、ディスカッションしてみてください。

自分達のCSチェックシート

活動単位名(グループ名、チーム名):

'2007年 月 日

No.	自部達のCS検討項目						
	A:【顧客】 自分達の顧客は？	B:【声】 顧客の要求・期待は？	C:【真の価値】 提供すべき真の価値は？	D:【現状】 実際の価値提供状況は？	E:【課題・問題点】 B+CとDのギャップは？	F:【改善】 改善内容	G:【評価】 顧客評価は？
1							
2							
3							
4							

3. 自分達のCSを考える

まとめ

◆改善を進めるうえでのポイント

- ◎ 自分達のお客様と、
業務の真の価値を明確にするとともに、
お客様の声に基づき、
現状とのギャップに気づいて
改善に取り組むこと

- ◎ 特に業務の「真の価値」については
見誤らないことが重要

4. CS小話

・・・ちょっといいお話のご紹介

4. CS小話

■ 三菱東京UFJ銀行ロビーアテンダントの体験談

初老の男性が、銀行の入り口で、
ぽつんと立ち止まっていたら、

「ここで、振込みをしたいのですが...」
と持っていた用紙を見せてくださったので、
ATMにご案内し、振込みの方法をご説明したところ、
その方は大変感謝され、
「今のやり方を、紙に書いてほしい。」
とおっしゃいました。

そこで私は、手順をわかりやすく書いて、渡して差し上げました。

数ヵ月後、その男性がご自分でATM振込みをしている姿を
お見かけし、お役に立てたことを、とても嬉しく思いました。

4. CS小話

■ 三菱東京UFJ銀行ロビーアテンダントの体験談

それからまた、数ヶ月経ったある日のこと。年配の女性が、振込みに来店されました。片手には、あの時のメモをお持ちでした。

「主人が大切にしていたメモですが、主人が亡くなり、やり方がわかりません。」と差出し、話をされたのです。

このような形で奥様とお会いすることに複雑な気持ちを抱きながらも、私は、このメモが、お客様と銀行との橋渡しになっていた…
ということに驚き、そして感動しました。

あの時の感動は、私にとって忘れられない大切な宝物です。

「いつでも、銀行とお客様の橋渡しになり、
お客様にかわいがっていただけるロビーアテンダント。」
それが私のモットーとなりました。

おしまい