

第2回 CSマガジン CS基礎(2)

はじめに

前回は、

1. 「CS」 = 「ビジネス」
2. CSもESもその原点は人に対する「思いやり(愛)」

ということをお話しました。

これは、いくらCSに力を入れているといっても、動機の部分にこの「思いやり(愛)」が無ければ不毛のCSになってしまうことを意味しています。この動機の部分は相手であるお客様には見透かされているものなのです。

また、CSができていても、ESができていないとすれば、それは本物のCSではなく、長い目で見れば歪がきて、ゆくゆくは破綻することになるでしょう。

さて、今回はCSの考え方について、もう少し具体的な内容でみてみましょう。

目次

1. お客様の言いなりって、どうなの？
2. お客様接点でない時は？
3. CS小話

1. お客様の言いなりって、 どうなの？

- ・・・お客様の要求に全て応えることがCSなんじゃないかな？

1. お客様の言いなりってどうなの？

CSというと、お客様の要求に全てお応えすることだと思われがちですし、失礼な言い方かもしれませんが、レベルの低いお客様ほどこのような考えをお持ちだったりします。

自分のわがままが通らないとすぐに「CSがなってない！」なんて言う人って結構多いですね。

(CSに限らず、他者に対する想像力の乏しい人は、自分の思い通りにならないと、すぐに憤慨するものです。)

ちなみに、CSの考え方の基本には、会社側にもお客様を選ぶ権利があることになっています。ですので会社にふさわしくないと判断された相手はお客様でも何でもないのです。現実的には会社側によるお客様の取捨選択は難しいことですけど。

会社側にもお客様を選ぶ権利はある

1. お客様の言いなりってどうなの？

また、前回お話したように、CSの原点は「おもいやり（愛）」です。

そのため、お客様の要求に対しては

「相手のためになるか？」

という基準で判断することが大切です。

そして、もし仮にお客様の要求と、こちらがお客様のためと判断する対応にギャップがあれば、きちんと説明してご納得していただく必要があります。

時にはキッパリとお断りすることが、相手への愛情である場合もあるかもしれません。

逆にお客様の要求を超えた対応を提示できた場合には

「ご提案 → 感動」ということにもなり得ます。

お客様対応は「相手のためになるか？」で判断

1. お客様の言いなりってどうなの？

まとめ

◆ お客様の要求に対する対応は？

◎ 「相手のためになるか？」で判断

2. お客様接点でない時は？

- ・・・お客様と接する機会のない部門や職場でのCSについて考えてみましょう。

2. お客様接点でない時は？

お客様と直接接する職場の人たちにとって、CSはとても馴染みやすいことですが、普段お客様と接する機会のない、製造の現場や、間接業務の皆さんは、どのようにCSを考えれば良いのでしょうか？

会社のあらゆる活動は、最終的にお客様に喜んで頂けるかに、その価値がかかっています。

要は「**全てはCSに通ず**」です。

お客様にとっては商品・サービスだけでなく、会社の姿勢や取組みなども評価対象です。

また、製造部門でお客様と接する機会がなくても、製造した製品は、まさにお客様接点です。

そして、特にメーカーにとっては、この製品こそ最もお客様と接し続けます。この接点でご不満を持たれると、その製品を利用するたびに不満感が定着することになるのです。

2. お客様接点でない時は？

一方、間接業務は直接業務がお客様に喜ばれるより良いアウトプットを出すための、下支えをすることで、意義があります。

間接部門では、最終のお客様を見据えて、直接部門がいかに良い成果をあげることができるかを考え、仕事に取り組む必要があります、それがCS活動でもあります。

さらには、お客様接点か否かに限らず、勤務している人の普段からの言動や人間性自体でも、好むと好まざるとに関わらず、その会社のことが評価されてしまいます。

突き詰めれば、どの会社で、どんな仕事をしていようと、最後は、各人の人間性ということです。

(ちょっと飛躍し過ぎでしょうか?)

全ての仕事はCSに通ず

2. お客様接点でない時は？

まとめ

◆お客様接点以外のCSの考え方

- ◎ 製造部門では製品そのものが最大のお客様接点
- ◎ 間接部門ではお客様を見据え、
直接部門が成果を出せる支援業務がCS活動
- ◎ 全ての業務はCSに通ず

3. CS小話

- ・・・ちょっといいお話のご紹介
(長文なのでお昼休みにでもどうぞ。)

3. CS小話

■ サンタさんからのプレゼント(あるパパの体験)

ある年のクリスマス日の出来事です。

うちには双子の男の子がいます。当時、彼等は4才で幼稚園の年中でした。

我が家ではクリスマスイヴの夜に、彼等が寝静まった枕もとにおもちゃを置き、次の日の朝、彼等が目を覚まして、おもちゃを見つけ、「わ、サンタさんが来た！」と、大喜びでサンタのプレゼントで遊ぶのが、おきまりの年中行事でした。

その年もまた、同じように、彼等の枕もとにおもちゃを置きました。

弟はヒーロー戦隊のロボット、お兄ちゃんは子供用コンピューターでした。



次の日の朝事件は起きました。

弟のロボットは良かったのですが、お兄ちゃんのコンピューターが、電源を入れてもウンともスンともいわず、壊れていたんです。

受付開始時間を待って、買ったおもちゃ屋さんに、うちの妻が電話を入れました。

責任者の方が出てこられて、こんな対応をされました。

「あー故障ですか。それは申し訳ないですねー。でもね、それは作ったメーカー側の責任なんです。メーカーのお客様相談室に電話をしてください。電話番号言いますんで……。」と。

少しね「んんー」と思いながらも、おもちゃメーカーに電話をしたんです。

3. CS小話

■ サンタさんからのプレゼント(あるパパの体験)

クリスマスの日、おもちゃメーカーに電話してみると分かりますが、繋がらないんですよ。一時間に4回くらいの割合で、夕方までかけたんです。タイミングも悪かったとも思うんですが……。けれども、その日はとうとう繋がらなかったんです。

お昼をすぎた頃から、お兄ちゃんは泣き始めていました。弟は新しいおもちゃで遊んでる、自分は新しいおもちゃで遊べない。泣く気持ちも分かるんだけど、その、泣くお兄ちゃんを見て、妻は「あんた、ちょっとくらい我慢しなさいよ。」と。これはサンタさんからのプレゼントだから、「俺らが我慢しろよってのもおかしいだろ。」と取り乱す一幕もあったんですが。

しびれをきらして、夕方4時を回って、もう一度買ったおもちゃ屋さんに電話をしました。同じ人が出てきて、同じ対応をされました。そこで、ちょっと腹が立つのをこらえて、僕は電話を代わりました。

そうしてこう言いました。

「クリスマスの日、お忙しいのに、故障の電話なんかして申し訳ありません。もう修理は結構です。もういいんです。今、電話を代わったのは、一つだけ、お伝えしたい事があったんです。」

3. CS小話

■ サンタさんからのプレゼント(あるパパの体験)

「はあ？」相手の人は、警戒心を強められました。
「何、言うんだろうな。電話を代わってまで。」と思ったんでしょう。

僕がかまわず、こう言いました。

「僕がそちらのお店で買ったもの、それはなんだか分りますか？僕が買ったものは、本当はいるはずのないサンタクロースが、子供の心の中だけにはいますよね？彼等はイヴの夜、サンタに会おうと、夜更かしをするんです。一時間たっても二時間たっても現れる様子はないんです。そして睡魔には勝てず、寝てしまいます。次の朝には、枕もとにおもちゃが置かれている。そのおもちゃを見て、『あー、サンタは本当にいたんだ！』そう思って、心踊らされて、遊ぶ。その夢と子供たちの感動に、僕はお金を払ったんです。僕がそちらのお店で買ったもの、それはおもちゃでは無いんですよ。その夢と感動です。だからこのクリスマスに、このおもちゃで遊べる事が、どれ程大切か、という事をそれだけは理解して頂きたいと思うんです。また、余裕がある時に修理の方をお願いします。」と。

そして電話を切ろうとした瞬間、何が起こったと思いますか？

3. CS小話

■ サンタさんからのプレゼント(あるパパの体験)

その人は、しばらく黙っていましたが、その後 こう言われました。
「お客様、時間をいただけますか。」
今度は 僕がびっくりしました。

「お客様がお買いになった子供用のコンピューター。超人気商品で、この店には在庫はございません。」

それを聞いて、調べてくれてたんだなあと思って、胸が「ぐっ」となりました。

「でも支店を探してみれば、一つくらいあるかも知れません。もしあれば、今日中に届けさせていただけたいと思います。ちょっと時間をいただけますか？」

僕は、「えっ、本当ですか？ 本当にあれば子供は凄く喜びます。お願いします。」
って言って電話を切りました。

電話を切った後、僕の胸は、期待に張り裂けんばかりに「頼む。あってくれよ。」
そして心待ちにして玄関でピンポンと鳴るのを待ちました。

でも、夜の8時になっても、誰も来る気配はありません。

3. CS小話

■ サンタさんからのプレゼント(あるパパの体験)

子供達は、すっかり寝支度ができて、そして彼等は布団の中に入りました。「間に合わなかったな。なかったんだな。今年のクリスマスはがっかりだな。でもこんな時もあるよな。」と諦めていたその時、9時頃です。

「ピンポン!」、なりました。

「よし、来た!」小さくガッツポーズをしながらも、僕は何食わぬ顔で子供達を部屋に残し玄関に行きました。

ドアを開け、そしたら、その人がコンピューターを抱えて立っていました。サンタクローズの服を着て。

僕は驚きました。

「えっ、サンタ?」思わず言いました。

そして、その人は言いました。

「サンタクローズです。お子さんをお呼びください。」

僕は、漠然とスーツ姿の人を、想像していました。

スーツ姿で、代わりにコンピューターを持ってくる、そう思っていました。

でも、僕の前に立っていたのはサンタでした。

3. CS小話

■ サンタさんからのプレゼント(あるパパの体験)

僕は興奮して、子供達を呼びに行きました。

「早く下りておいで！」

子供達は、何かと、どたどた階段を下りてきました。

そして、その人の姿を見た瞬間、「サンタだ！サンタさんだ！」

驚きながらも、次の瞬間には「ぴよんぴよん」跳ねていました。



そして、その人がしゃがんで、子供達を目線に合わせて、こう言いました。

「ごめんね、サンタのおじさん忙しくてね、壊れたおもちゃを持ってきてしまったんだね。ごめんね。はい、これはちゃんと動くからね。」

「お利口にしていたら、来年もまた来るからね。」

そう言って、頭を撫でてくれました。

僕は、子供達を部屋に戻して、その人にお礼を言いました。

「ありがとうございました。本当に子供の夢をつないでくれました。サンタにまでなっていたら、本当にありがとうございました。」

3. CS小話

■ サンタさんからのプレゼント(あるパパの体験)

その人はこう言いました。

「私たちが売っているのは おもちゃではないんです。夢と感動なんです。忙しさにかまけて、大切なものを忘れていました。それを教えてくれて、ありがとうございます。」と。

「とんでもないです。こちらこそ本当にありがとうございます。こんなことをしていただけるなんて、これから僕は一生あなたの店から おもちゃを買います。いい社員さんがいる会社ですねー。」

その人は泣かれました。

僕も思わず泣いてしまいました。

その夜はとても不思議な気分でした。

眠れませんでした。

眠らなくてもいい、そう思いました。

3. CS小話

■ サンタさんからのプレゼント(あるパパの体験)

「なぜ、あの人はサンタの服できたんだろう。」
そんな考えが、ズーっとよぎりました。

いきついた言葉、それは“感動”でした。

僕はそれ以来、そこのおもちゃ屋、
ト〇ザラスで必ずおもちゃを買っています。



おしまい