

第1回 CSマガジン CS基礎(1)

はじめに

CSに関する情報を、4回に渡り提供します。
内容は、以下の通りです。

- 第1回：CS基礎（1）（今回）
- 第2回：CS基礎（2）
- 第3回：自分達のCSを考える
- 第4回：CS事例紹介

目次

1. なぜCS？

2. CSとES

3. CS小話

1. なぜCS？

・・・なぜにCSが大切なのでしょうか？

1. なぜCS？

そもそも、「ビジネス(商売)」とは何なのでしょう？

ビジネス(商売)の根本を端的に言い表すとすれば、
「人に喜んで頂いた分だけ、その対価を頂くこと」
だと言えます。

この「人に喜んで頂く(満足)」とは、まさにCS活動そのものに当たります。

このとき大切なのは、対価を頂くために人を喜ばそうとするのではなく、人に喜んで頂くという「目的」を果たした結果、副産物として対価があるということです。

「CS活動」とは「ビジネス」そのもの

1. なぜCS？

この目的である「満足」を追求するために、私たちはどのような心構えが必要なののでしょうか？

このとき大切なのは、人に対する思いやりや、やさしさ…
要は、相手への愛情、ということになります。

逆に言えば、この愛情こそが、人に喜んでもらうという行為の原点であり、CSの原点ということになります。

CSの原点は「思いやり(愛)」

1. なぜCS？

さらに付け加えると、CSの定着はより良き社会の実現にも繋がります。

より良き社会とは、例えば、世界のみんなが安心して生活でき、尚かつ日々発展、向上しながら、幸せに暮らせる社会とでも言って良いでしょうか。

そして、このような社会を実現していくためには、人を幸せにした人自身こそがより豊かで幸せになれなくては永続性はありません。

このことは、人に喜んで頂いた結果として豊かになるという、CS活動の原理と軌を一にするものです。

CSの定着はより良き社会の実現に繋がる

1. なぜCS？

まとめ

◆なぜCSか？

- ◎ CS活動はビジネスそのもの
- ◎ より良き社会の実現にも繋がる

◆CSの原点は？

- ◎ 人に対する「思いやり（愛）」

2. CSとES

- ・・・お客様満足と社員満足について考えてみましょう。

2. CSとES

CSというのは、あくまで会社とお客様という切り口のお話ですが、会社の内部に注目してみますと、当然ながら、多くの人（従業員の皆さん）が働いています。

そして、会社が優れたアウトプットをお客様に提供できるかは、この個々の人たちがいかに高いパフォーマンスを発揮できるかにかかっています。

この従業員各人のパフォーマンスを高め、維持していくには、従業員一人ひとりのモチベーションを高め維持していく必要があります。

いわゆる、社員満足(従業員満足)が重要になってきます。

※社員満足(ES): Employee Satisfaction

2. CSとES

では、社員満足(E S)を高めるためにはどのようにしたら良いのでしょうか？

よくE S向上のために処遇や福利厚生を良くするといった話が短絡的に出てきますが、その効果は一過性のもので、この面ばかりの対応では、逆に、処遇が（相対的であっても）良くなければ仕事のモチベーションは下がってしまいます。

結論から言えば、E Sを考える際に重要なのは、
仕事そのものに満足を感じられるか？

にかかっています。

仕事の意義（価値）を理解し、その仕事をする事自体に喜びを感じられるかがポイントなのです。

仕事そのものに満足できるかがESのポイント

2. CSとES

ところで、人はどのような時に満足や幸福感を感じるのでしょうか？

自身の向上や達成感などの発展系の喜びや、やすらぎ、安心感などの調和系の喜びなど、満足にも色々とありそうですが、

「自己の存在価値」を認識することができ、
「自己重要感」を感じることができた時

といった考え方もあります。（参考：マズロー欲求階層説）

自己重要感が人の満足に繋がる

2. CSとES

そして、自己の存在価値を認識するためには、他者がその人の価値を「知り」、「認め」、「ほめる」ことが、効果的であると同時に、必要になってきます。

だからこそ、そのための「コミュニケーション」が重要になってきます。

コミュニケーションというと一方的に話しておしまいの人もありますが、基本は聴くこと、傾聴です。

そして、目的である「存在価値の確認」に繋がらないコミュニケーションも不毛なコミュニケーションだと言えます。

各人の存在価値を認識するためには
コミュニケーション(特に傾聴)が大切

2. CSとES

このコミュニケーションを価値あるものとするために、私たちはどのような心構えが必要なのでしょうか？

このとき大切なのは、相手に対する思いやりや、やさしさ…
要は、相手への愛情、ということになります。

(スライド6と同じ内容です。)

相手のことを愛情をもって聴いて理解し、認め、ほめることができれば、価値あるコミュニケーションになります。

そして、コミュニケーションにとどまらず、相手に対する愛情こそが、CS同様、ESの原点となりそうです。

ESの原点も「思いやり(愛)」

2. CSとES

そして、ESを高めるうえでは、社員相互で認め合い、ほめることが必要なのは当然ですが、何より自分達の提供している仕事のアウトプットである商品やサービスによって、お客様に喜んでいただき、おほめの言葉をいただけることが、最も効果があります。

つまり、CS自体がESに繋がるということです。CSのためにESは不可欠ですが、逆にESのためにもCSが必要になってくるという「鶏と卵」のような関係になっています。

．．．．→ES→CS→ES→CS→．．．．

優れたチームはこのES-CSサイクルが回っています。

CSとESは鶏と卵の関係

2. CSとES

まとめ

◆ESのポイント

- ◎ 仕事の意義（価値）を理解し、仕事そのものによって、自己重要感を感じられるか？
- ◎ そのためには、コミュニケーションによる社員同士の相互理解が大切
- ◎ 最高のESはお客様に喜ばれること（CS）

◆ESの原点は？

- ◎ （ESも）人に対する「思いやり（愛）」

《総括》

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)」

3. CS小話

・・・ちょっといいお話のご紹介

3. CS小話

■ モスバーガー

ある日の夕方、いつものようにテリヤキバーガーを頬張りながら、なんとなくカウンターの方をみていると、若い女性がやってきました。『モスバーガー下さい。ソースは多めで。たまねぎは抜いてください』よくある注文です。

しかし、それに対する返事はよくある返事ではなかったのです。おばちゃんアルバイトの**その店員さんは、『あんた、タマネギ嫌いなもの？ 若いうちから好き嫌いはだめよ。タマネギは栄養の宝庫なのよ。あんた、まだ独身でしょ。これから結婚して子供を生んで、旦那さんの面倒みていくのに栄養つけなきゃだめ。ちょっと火を通しといてあげるから食べてごらん。だまされたと思って。ほんとうにおいしいのよ。いいわね。』**

その女性はあっけにとられて、思わず『はい、お願いします。』と。窓際のカウンターで食べ始めた彼女の目に涙が浮かんでいるのに気づきました。やっぱり、タマネギが辛かったのでしょうか。

3. CS小話

■ モスバーガー

想像するに、彼女は多分東京で一人暮らしをしているのでしょう。
一人だけでわびしいハンバーガーディナー。それが、おばちゃんアルバイトの一言で心温まる時間になった。長いことだからこんな言葉をかけてもらった事が無かったんじゃないかな。嬉しかったんだ、きっと。

帰り際のカウンターで、『ごちそうさまでした。すごくおいしかった。また来ますから、タマネギお願いします。』、『いいわよ、いつでもいらっしゃい。でも、ハンバーガーばかり食べちゃだめよ。』、『えっ、お店の方がそんなこと言っているんですか。(笑い)』、『あらっ、そうね。今の、店長には内緒よ。(笑い)』帰っていく彼女の後姿が、来たときよりもずっとずっと元気に見えました。

CSの本質は相手
(お客様)への思いやり

※小さな親切大きなお世話にならない気配りも必要

おしまい