



《今回のテーマ》は

## CS(顧客満足)経営

お客様とお会いする時の参考情報としてご利用ください

CS(顧客満足)経営が注目されるようになったのは、市場が企業主導型から顧客主導型に転換したこと、すなわち、顧客の視点で商品やサービスを提供しなければならない時代になったことを意味します。CS(Customer Satisfaction)とは顧客満足と訳されますが、それは、「顧客を満足させる」ことではなく、「顧客が満足する」商品やサービスを提供することです。

「顧客が満足」するのは、予想していた通りのサービスを受けたり、予想を超えるサービスを受けた時です。したがって、顧客の期待を超えるには、その期待が何かを掴む必要があります。そこで、顧客情報の収集と分析が重要になってきます。顧客の期待を事前に把握し、顧客の購買に先駆けて商品やサービスを提供して、期待以上の満足を感じてもらう必要があります。

ドラッカーも言うように、真のマーケティングは、「われわれは何を売りたいか」ではなく、「顧客は何を買いたいか」を問う、ということであり、顧客の現状の満足度を把握するためのアンケート調査や、クレームを活用することも重要です。

CS経営には以下の3つの原則があります。

(1) CSの対象が「企業の提供する全て」であることです。製品やサービスはもちろん、店舗や施設の居心地の良さや安全性、配送サービス、アフターサービス、さらには、受付の電話対応など、企業の提供する「モノ」や「コト」の全てが対象となります。

(2) CSの評価基準は顧客の側にあるということです。企業ひとりよがりのCSでは、顧客の満足は得られないということです。

(3) CSは全社一丸で取組まなければならないということです。経営層や管理職から現場スタッフまで、全ての従業員の意識を改革して取組まなければ成功しないテーマです。組織ぐるみの業務改革と従業員の意識改革が両輪となってはじめてCS経営は動き出します。とくに、CSの実践主体は従業員であり、その能力を最大限に生かす視点、すなわち、従業員満足を高め、組織のモラルやモチベーションをいかに向上させていくかの視点が重要となります。

企業の繁栄には、顧客の存在が欠かせません。CS経営では、企業経営の中心に顧客をおいて全ての戦略を立てることを前提にしています。企業は顧客の役に立つことによってのみ存在するというものであり、厳しい競争の中でも、優良顧客を確保した企業が成長していくことは間違いないことと言えます。

### (参考情報)

○CS経営の3原則	(0101-0163)
○CS推進のステップと留意点	(0101-0164)
○CS経営とは	(0101-0134)
○顧客満足企業の具体的展開	(0101-0135)
○CS経営の重要性とその取り入れ	(0101-0161)
○従業員満足が顧客満足度を獲得する	(0101-0162)
○定着するCSと尻切れトンボのCS	(1101-2041)

( )内は情報番号です

皆様が、お客様から相談を受けた時、「JRS経営情報」をちょっとした参考情報として提供されればお客様から喜ばれることは必定です。

なお、お客様にコンテンツをご提供する場合には、最初のページに「サンプル」と表示してください。また、お探しの情報が不明な場合はご照会ください(0120-89-0240)。