●••はじめに••●

企業にとってもっとも大切なことは、「存在し続ける」ことであり、長期利益の獲得・維持のためには、「顧客満足（CS）」の実践が欠かせません。「顧客満足（CS）」は、顧客と直接に接する部署のみならず、製造職や開発職、あるいはSEやプログラマーなど、職種に限らず、ビジネスに関わる人すべてに必要な視点です。本書は、新入社員をはじめ若手社員教育用に、「顧客からの支持」つまり「顧客満足度（CS）」の視点とその実践について、イラスト入りで具体的にわかりやすく解説しています。また、「顧客満足（CS）」を実現していくためのポイントとして、第2章から第6章までの各章ごとに、10項目からなる「CSチェックリスト」を付していますので、新入社員や若手社員は、自分自身を振り返るためのセルフチェックリストとして使えます。あるいは、上司、OJTリーダー、新人育成担当者、研修講師にとっては、成長度合いをチェックする際の指標として活用できますし、教育プログラムの作成時においては、全体像を把握する際の参考にもなるでしょう。CS研修を実施する際には、そのまま教科書として使用できるようにもなっています。CS視点の定着と積極的なCS活動の実践に役立てればと願っています。

1

企業にとって大切なこと

企業にとって、最も大切なこととはいったい何でしょうか？

成長することは大切なことですし、利益を上げることも企業にとって欠かすことはできません。また、業績の良い状態が続くことはとても重要なことです。企業活動を行うためには、お客さまも仕入先も大切ですし、企業で働いている人たちは何よりも大切な存在です。

このように企業にとって大切なことはたくさんありますが、その中でも最も大切なことのひとつとして、「存在し続ける」ということがあるのではないでしょうか。

会社が消えてなくなってしまっては、成長もできませんし、利益を上げることもできません。もちろん、給与をもらうこともできなくなってしまいます。さらに言えば、会社がなくなって困るのは働いている人とその家族だけに限られることではありません。仕入先やお客さまに対しても大きな迷惑を及ぼすことになります。仕入先にとっては、大切な顧客がなくなってしまうということであり、お客さまにとっては、相談したいときに気軽に相談できる会社がなくなってしまうということに他なりません。例えば、毎日使っている製品が故障した際には、すぐに馴染みのお店に相談したりしますが、そのお店がなくなってしまうことを想像してみてください。いったい、どこへ相談に行ったらよいのでしょうか？どこに修理をお願いしたらよいのでしょうか？想像しただけでも、困った事態に陥ることがわかります。

これらのことから、働いている人とその家族にとっても、仕入先にとっても、お客さまにとっても、会社がなくなってはいけないということが理解できます。つまり、企業にとって最も大切なことは「いつまでも続くこと」なのです。

企業が健全に持続できるかどうかは、何によって決まるのでしょう？それは、相応する利益を上げ続けることができるかどうか、ということによって決まってきます。つまり、企業活動とは、突き詰めるところ、「長期利益の獲得・維持」にあると言えるのです。

2

CS（顧客満足）を実現し「顧客からの支持」を獲得する

では、「企業が長期的に利益を上げ続ける」ために欠かせないものとは、いったい何でしょうか？その答えは、「顧客からの支持」です。つまり、顧客からの支持を得ている企業は長期的に成功し続けることができ、逆に顧客の支持を失った企業は市場から消えてゆくことになるのです。

従って、企業活動が目的とするところは、「顧客に選ばれること」、そして「顧客として定着してもらえること」にあると言えるでしょう。

では、顧客からの支持を得るために、私たちが忘れてはならない重要な視点とは何でしょう？

その答えが、「CS」です。「CS」とは、「Customer　Satisfaction」の略で、日本語では「顧客満足」と訳されます。この「顧客満足」の視点とその実践なくして、顧客からの支持を得続けることは難しいでしょう。

ここで間違ってはいけないことがあります。それは、私たちが目指す「顧客満足」とは、ただ単に目の前の顧客に喜んでいただけばそれでいい、というものではないということです。

企業は存続し続けなければならないという原点に立ち返れば、私たちが実現しなければならない顧客満足とは、顧客との良好な関係を築き、さらにその関係を長期にわたって維持できるものでなければならないのです。

同時に、この顧客満足視点は、顧客と接する職種にだけ求められるものではありません。

例えば、開発職や製造職、あるいは事務職など、直接に顧客と接点を持たない職種においてさえも、決して欠いてはならない、大切な視点です。

なぜなら、企業活動の最終的な品質を決めるのは、お客さまだからです。従って、どんな仕事であっても、顧客志向をなくして良質な仕事を行うことはできないのです。

企業人である限り職種に関係なく、全社員が顧客満足（CS）という視点を欠くことなく、日々の業務に専念することが必要になってくるゆえんです。