

必見！「CS(顧客満足)」向上を実現するには(第2回)

顧客満足向上を目指すなら、まず「ES」を高めよう！

2015.08.05

前回、CS(顧客満足度)は企業が顧客に提供している商品やサービスだけで決まるのではなく、顧客と企業のさまざまな「接点」を通じて形成されるということ、従ってCSを向上させるには一つ一つの接点毎に改善策を考え、取り組むことが大切であることをお伝えしました。

しかし、この接点を重視した経営を実践するには、実はもう一つ忘れてはならない満足度が存在します。

それは「[ES\(Employee Satisfaction\)](#)

」、即ち「従業員満足度」なのです。では何故CSを向上させるためにはESを向上させることが大切なのか、また、ESを向上させるためにはどうすれば良いか等々について説明いたします。

接点重視の経営で欠かせないのは「顧客」ではなく「従業員」の満足度

CSで真っ先に重要視すべきは「顧客」だと思われがちですが、実はESを軽視したまま顧客の満足度向上に取り組もうとしても、なかなか上手くいきません。逆にCSが低下する恐れすらあります。優先順位で言えば顧客以上にESの方が大切だと言っても過言ではないのですが、何故でしょうか。

その理由は「接点」にあります。「接点」とは顧客と企業が接するさまざまな機会のことだと前回お伝えしました。では経営幹部の皆さんにお尋ねします。皆さんと社員ではどちらが「顧客との接点」が多いでしょうか。また、より顧客に近い位置にいるのは皆さんでしょうか、社員の方々でしょうか。

お判り頂いたと思いますが、顧客との「接点」が最も多く位置も近いのは、例外を除き、経営幹部の皆さんではなく社員の方々です。そのため、社員が自分の仕事や会社に対して不満を募らせている状態では、以心伝心でそうしたネガティブな感情が、小さくとも多数の接点を通じて顧客にも伝わってしまう可能性が高まるのです。

また、接点を重視した経営を実践するということは、細かな接点の一つ一つにおいて社員へ従前以上のパフォーマンスの向上を要求することになります。従業員満足度を軽視したままそれらを要求してしまえば労働強化のように思われてしまい、社員のモチベーションを低減させるだけでなく、会社への反発心を招いたり、「自分達を苦しめる嫌な存在」として社員が顧客を嫌ってしまったりする可能性すら高まります。

そうなればCS向上どころか更に低下することになりかねないと言えます。それ故に、CSを向上させるなら、順番としてESを先に向上させることが先決なのです。

「ES向上」=給与アップが全てではない

ではESを向上させるにはどうすれば良いのでしょうか。もしここで、ESの向上を即待遇改善、つまり給与をあげることだと考えた方がいたとすれば、それはいささか早計と言えます。… 続きを読む