

CS と ES について

使用者委員 中村博之

CS (Customer Satisfaction) と ES (Employee Satisfaction)は、それぞれお客様満足と、従業員満足と訳します。

会社が継続して繁栄していくためには、CS と ES は大事な項目であり、どちらが欠けても会社の成長はうまく進まないと言われています。私自身の CS と ES の考え方についてお話をしたいと思います。

CS：私の会社では商品を購入して頂いたお客様に対して、定期的にアンケートをお送りし自由意見や、質問に対する回答を頂いています。担当者や店舗全体での応対に満足して頂いていることが書かれている意見もありますが、お客様への連絡が定期的に行われていないことに対する不満、厳しいご意見を頂くこともあります。

お客様とコミュニケーションがしっかりとれ、信頼関係を構築することができれば CS は上がっていくと考えて取り組んでいます。特に厳しいご意見については私達の不足していることを、気付かせていただける大切なものとして真摯に受け止め、私たちの応対の改善に役立てています。

ES: ES 調査については、社内で 2 年前に実施し、今年も行う予定です。仕事や会社に対する社員一人一人の「思い」やどういうことに満足し、また何に不満を感じているかを理解し、変える必要のあることは変えていくことが大切だと思っています。

CS、ES の両方においてとても大切なことは、お客様と社員、社員と経営者との間でコミュニケーションがとれ、それによって「信頼関係」が培われることだと思います。

商品の「値引き」や給料の「アップ」は、お客様や社員にとって重要なことであり、会社として努力すべきことです。但しこれらには限界があります。会社の実力に相応しないことを行えば、会社の経営はおかしくなります。「お客様」や「社員」としっかりとコミュニケーションをとり信頼関係を構築していくことこそ大切なことだと思います。