Management Viewpoint

『　CS？ES？具体的には？　』

「顧客満足度（CS）が大切である」、「顧客満足度を高めるためには、まず社員満足度（ES）が重要だ」。これらは経営トップがよく述べるところである。また、経営理念やビジョンに明記している企業も多い。しかしながら、実際はどのように具現化されているだろうか？確かに大切なのはわかるが、運用面では残念ながら「お題目」に終わっている企業も多いのではないだろうか。

今回は、CSとESの具現化に取り組んでいる加工・製造会社であるA社の取組み事例を紹介したい。

1．CSへの取組み

A社は売上10億円、従業員は40人といわゆる中小企業である。当然、大手と比べて技術力や設備、価格対応力には限界がある。しかしお客様に対して「安心して任せていただきたい」という思いから、次のことを完璧に実行している。

（1）材料の仕入れ、加工、梱包の各過程で写真を撮り、細かく報告
（2）現品よりも品質書類を先に提出
（3）約束納期の1日前に納品

これにより安心してお客様から仕事を任せていただいて、クレームがほどんどない体制が構築できている。

2．ESへの取組み

A社の事務所にはキッズ・ルームが備えられている。小さな部屋に簡単な設備がある程度で、子供に対応する人が専属でいるわけではない。しかし手が空いた社員が相手をしたり、工場に引率して親が働いている現場を実際に見せたりと、できる範囲で対応をている。この「手作り感」が好評で、配偶者が病気の時など多くの社員が利用している。

CS、ESどちらの事例からも言えることだが、「具体的な実行策を社員に明示する」「自分たちの身の丈にあった実行策にしぼる」といったところに、成功の要素があると思われる。ぜひ自社のCS、ESの具現化への着眼ポイントとして参考にしていただきたい。

以上

◆上記コンテンツは、タナベ経営 メールマガジン「FCCマネジメントレター（無料）」バックナンバーより掲載しております。
詳しくはこちら☞　http://www.tanabekeiei.co.jp/member/mail_magazine/index.html
◆本レターの内容につきましては万全を期しておりますが、ご利用によって被ることのある損害に対しましては責任を負いかねますのでご了承ください。掲載された記事の著作権は、すべて㈱タナベ経営および原著者にあります。
発行・編集　株式会社タナベ経営

現場から得た“経営戦略の手法”を“生の声”でご提供！

FCC REVIEW

100年先も一番に選ばれる会社を志す経営者へ送るエグゼクティブ総合戦略誌。
優秀企業のビジネスモデルや、成長産業の特集など幅広く価値あるコンテンツをご提供いたします。

年会費：　24,000 円（消費税別）

配信日：毎月1冊　年間12冊配送　／　A4判　84ページ

※ご入金確認後、配信させていただきます。年会費制ですので、期間途中の返金はいたしかねます。

お申込欄　FAX：06－7177－4026

お申込者名	ふりがな	部署 お役職	
ご住所	〒		
TEL		配信先 FAX	

お問合せ

（株）タナベ経営
マネジメントパートナーズ本部

TEL　：06－7177－4006
FAX　：06－7177－4026

FAXにてお申込下さい

「個人情報のお取扱いについて」
タナベ経営では、個人情報の保護につとめております。詳細は弊社のプライバシーポリシー（http://www.tanabekeiei.co.jp/policy/）をご覧下さい。なお、ご記入頂いたお客様の個人情報は、当該会員・セミナー・商品のお申込に関する確認・連絡および経営情報・催物などのご案内をお送りさせていただく際に利用させていただきます。