



CSマネジメント導入そして監査へ



CSスペシャリスト検定協会は
皆様に問いかけます

お客様・パートナー・投資家・銀行
すべてのステークホルダーは

どのような視点で、どのような企業評価によって、
企業価値・顧客価値を判断するのでしょうか？

そして、安心して顧客関係を継続したい、
この会社は私・当社にとって必要だと決めるのでしょうか？

市場シェアは過去に関する指標であり、
顧客満足(CS)は将来に関する指標である。

バランスシートは真実を伝えていない。

by コトラー(マーケティングコンセプト)

では、顧客満足とは、何をどのように示すことができるのでしょうか？



この「第1位」は
経営にどれだけの
好影響を及ぼすのかしら？

ペット保険15社の中で
満足度1位!

会社側はCS向上を目指していると公言し、社員は全社員の課題としてCS推進に邁進します。

本当に経営層が欲しているのは、経営戦略としてのCSの成果ではないでしょうか？

つまり、ステークホルダーからの評価

そのためには、
ステークホルダーから選ばれ続けるための
3つの「力」を
証明し続けなくてはならないのでは？

この3つの力の状態をステークホルダーは
継続的に知りたいと思っています。



A 事業の中長期的な**安定力**を示す情報

顧客が長く付き合いたいと思っているかがわからないと
事業は長続きしない。バランスシートじゃ、それはわから
ない。「第1位」だけではね。

B 組織の**耐久力・適応力**を示す情報

これだけ、経済情勢や環境が変わっていると、この能力
は知りたい。商品開発系の情報だけでは、組織の強さが
わかりづらいよね。

C 組織の**人財力**を示す情報

これはとにかく知りたい！組織は人で創るのだから。
つつい求人の口コミを読んで判断することもあるくら
い、気になることだよ。



だから、CSマネジメントが必要なのです！
この**3つの力**を**数値化**できるのが、
CSマネジメント&監査！

CSマネジメント

CSマネジメント監査

1.CSマネジメント導入とは

【CSマネジメント設定】

経営方針・行動指針などに掲げている『COMPLY(応える)』(お客様の期待に応える企業行動を示したメッセージや文言)に準じた、**お客様の満足度状態を示す基準**を設計し、達成目標とする数値や事象を設定している。また、その情報を「顧客創造力」という観点から**深部分析**を行い、経営に有用な情報の抽出を行い、CSを**経営戦略**として活用する管理を行う。

【CSマネジメントシステム構築】

目標達成に向けたCSマネジメントシステム(組織を適切に指導・管理する「仕組み」)が構築されていること。

【CSマネジメント監査】

CSマネジメントシステムが円滑、適正に稼働しているかを分析検証すること。および改善方法を提言すること。

監査報告書作成

開示

CSマネジメント監査は
何のために必要なのか

取引先企業・銀行・投資家

お客様の満足度状態を示す数値が目標達成しているということは、将来的な顧客の維持、顧客創出が順調に進んでいることを示している。つまり、**中長期的な経営の安定性が信頼できる情報の1つ**となる。

お客様企業・消費者

お客様の満足度状態を示す数値が目標達成しているということは、自社・自身の抱く顧客価値に自信を持つことができ、ロイヤルカスタマーの増強を示している。つまり**第三者に宣伝してくれる顧客の増加**を意味する。

2.CSマネジメント導入の概要

CSマネジメント設定

顧客満足度に関する測定分析方法
の設定および深部分析による
経営有用情報の抽出設定



公開できるデータ

CSマネジメントシステム構築

PDCAの仕組み構築と
CSマネジメント運用による
副産物データ分析方法策定

CSマネジメント監査

CSマネジメント運用の精査による
監査報告書作成

【測定方法の決定】

- ①調査測定手法の選定
(インタビュー・アンケート・ダイレクトモニタリング)
- ②顧客価値(機能的価値・意味的価値)の定義・分析基準策定
- ③総合満足度(CS実現度)ステップ判定方法策定 (顧客満足度状態)
- ④③における目標数値の策定と経営数値との紐づけ方法の策定
- ⑤経営有用情報の抽出設定
- ⑥CS教育のプラン設定
- ⑦事業部門別目標設定とCS実践力強化プラン策定
- ⑧お客様相談室の設計

顧客満足度状態の質による顧客創造力の数値化

A

CS実践による組織レジリエンスの数値化

B

CS実践する従業員の「行動の質」の数値化
(CS教育によるモチベーションにつながるESの質的向上)

C

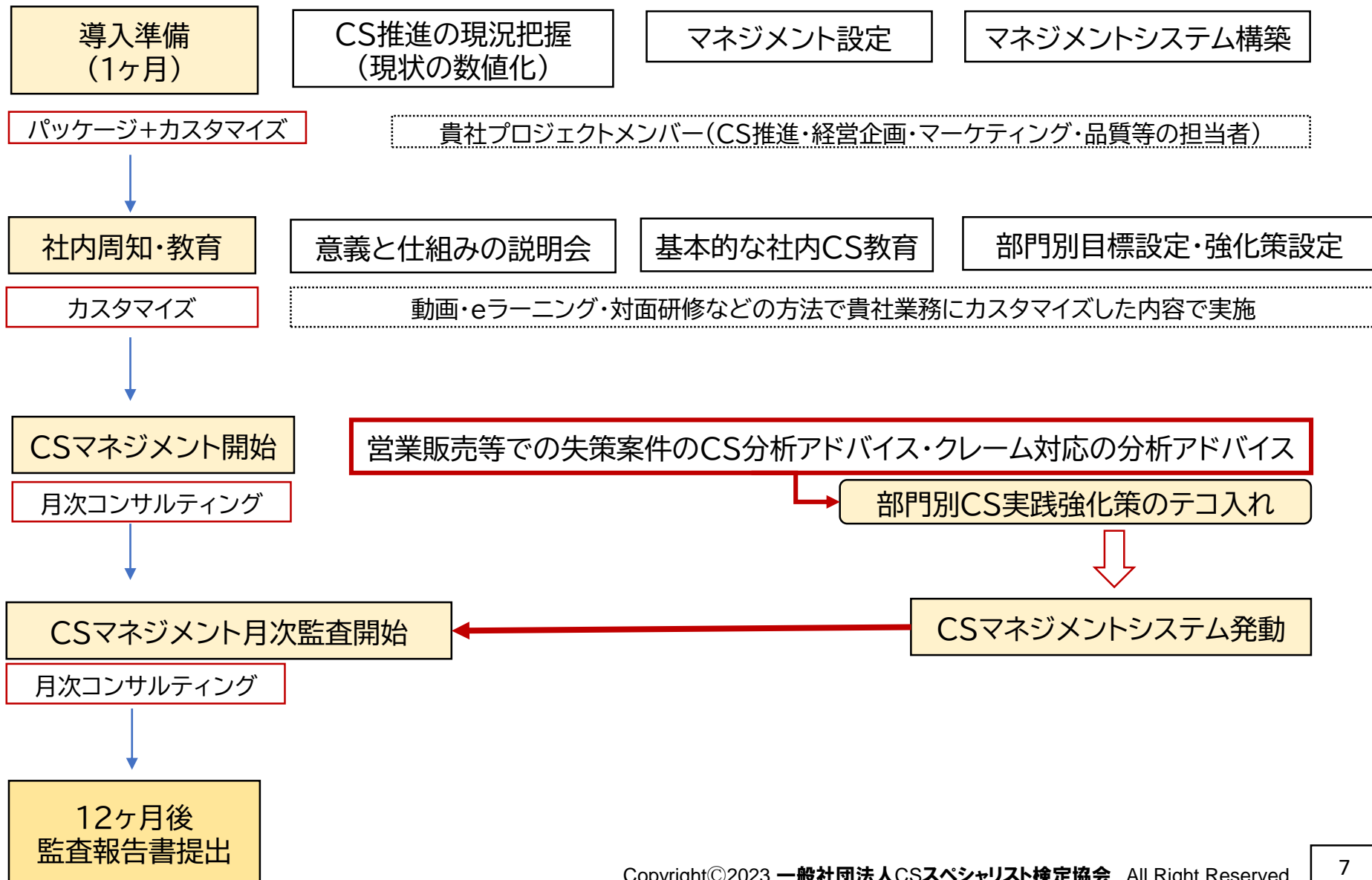
【仕組みの構築】

- ①組織を適切に指導・管理・PDCAするためのルール(規定・手順)の策定
(顧客満足度状態の分析管理)
- ②LTVと相関関係を分析するルールの策定 (LTVの管理)
- ③変化に対応した適応力(問題・課題解決力)を分析するルールの策定
(組織レジリエンス力の管理)
- ④従業員のCS実践力を分析するルールの策定 (従業員の質の管理)

【監査観点】

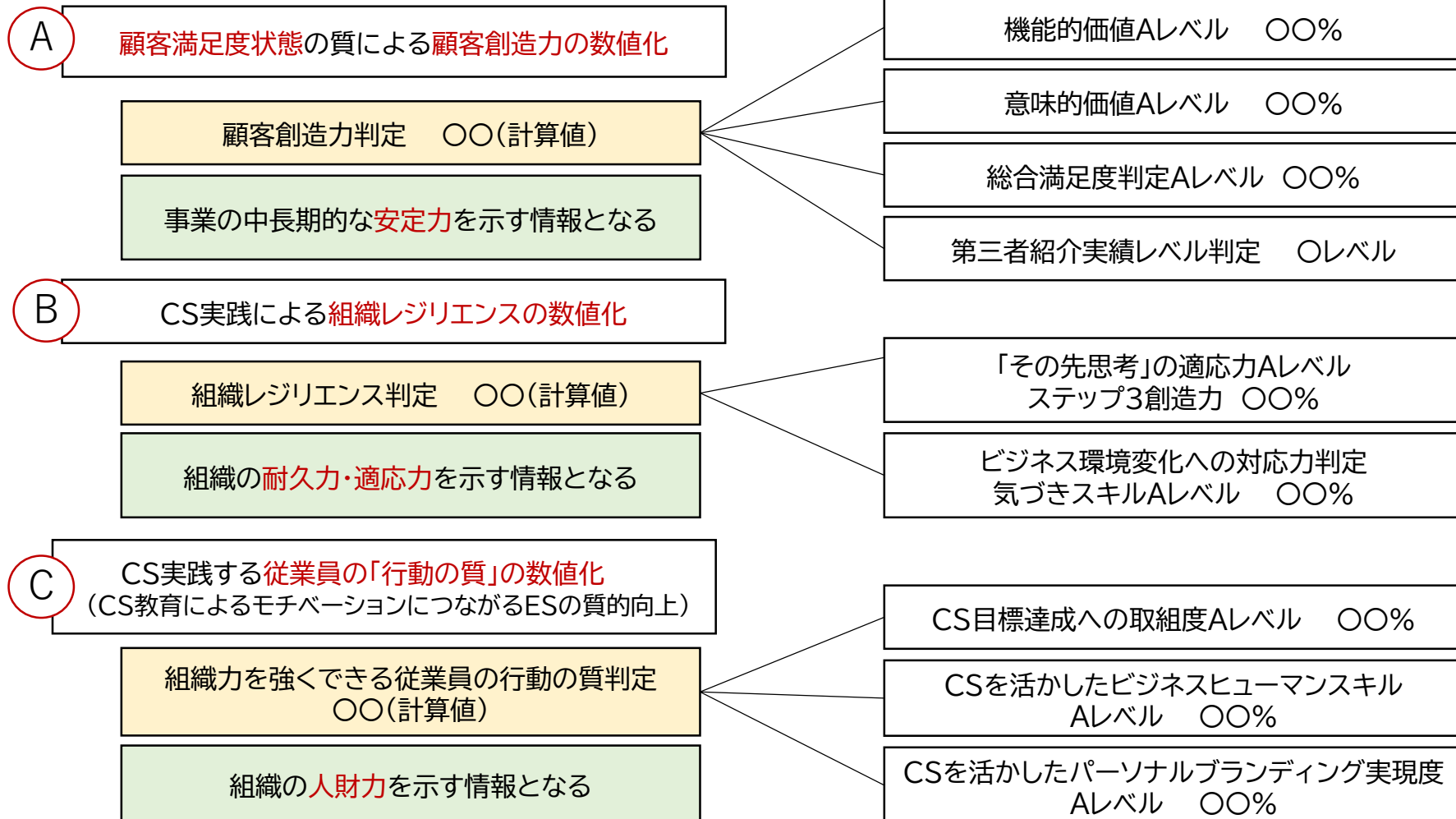
- ①3つの公開できるデータの適正度確認
- ②マネジメントシステムのPDCAを確認・改善点を抽出
- ③目標達成するための社内外のリスク抽出と管理
- ④想定外結果、事象の分析と解決方法の提案
- ⑤経営と顧客満足度状態の整合の適正

3. CSマネジメント導入の具体的な進め方



4.CSマネジメント監査 報告書

公開できるデータ



5.CSマネジメント導入から監査までの費用概算

◇導入年 費用概算

導入準備	CSマネジメント設定	パッケージ+カスタマイズ	250,000	
	CSマネジメントシステム構築	パッケージ+カスタマイズ	150,000	
社内周知・教育	意義と仕組みの説明会	カスタマイズ	150,000	動画・オンライン・対面のいずれでも可
	基本CS教育(2講座)	カスタマイズeラーニング	500,000 (特別価格)	動画・対面での対応も可。※分析を含む
	部門別目標設定・CS実践強化策	指導+フィードバック	0	コンサルティング費用に含む
月次CSマネジメント運用および監査のコンサルティング	①営業販売等での失策案件のCS分析アドバイス・クレーム対応の分析アドバイス ②部門別CS実践強化策のテコ入れ ③マネジメントシステムの適正稼働確認		120,000	月額費用
CSマネジメント監査報告書提出	報告書作成および説明会実施	パッケージ+カスタマイズ	300,000	データ提出

別途消費税(円)

◇2年目以降 費用概算

定期CS教育	CS教育(1講座)	カスタマイズeラーニング	250,000 (特別価格)	動画・対面での対応も可。※分析を含む
	部門別目標設定・CS実践強化策	指導+フィードバック	0	コンサルティング費用に含む
月次CSマネジメント運用および監査のコンサルティング	①営業販売等での失策案件のCS分析アドバイス・クレーム対応の分析アドバイス ②部門別CS実践強化策のテコ入れ ③マネジメントシステムの適正稼働確認		120,000	月額費用
CSマネジメント監査報告書提出	報告書作成および説明会実施	パッケージ+カスタマイズ	300,000	データ提出

別途消費税(円)