

「CS経営」実践度チェックリスト

連載1回目の内容を踏まえ、自社で「CS経営」が実践できているか自己評価！
 それぞれの項目に「○」「△」「×」を入れて、どの視点がとくに未整備なのか確認しましょう。
 数ヶ月おきにチェックすることで、「現状」の把握にもつながります。



視点		チェックポイント	自己評価 ○ △ ×
「CS経営」の理解度・浸透度		「目指す顧客」が明確になっており、現場にも浸透している	
		CS推進部門や顧客接点部門だけでなく全社員の課題との認識がある	
		新しい商品・サービスや顧客対応が生み出され、顧客の期待を先取りできている	
5つの機能	①ビジョン	事業戦略の実現手段として「CS」が位置づけられ、ストーリーが一貫している	
		CS取り組みの目標が明確に示され達成度が確認・評価されている	
	②顧客の声	顧客の声をさまざまな方法で取り込んでおり、顧客の期待変化を察知できている	
		組織内で顧客の声について話題になったり、会議の議題になることが多い	
	③満足実現	顧客の声から問題を発見し、部門を超えて検討する場がある	
		過去1年で顧客満足を高めるような取り組み（改善、新サービスなど）例がある	
	④人材育成	CSの重要性や1人ひとりの役割を認識できている人材が多い	
		CS（など）の改善・改革取り組みに、多くの従業員が参加している・参加する場がある	
	⑤支える仕組み	トップ・幹部がCSの取り組みについて方向付けをしたり、指示をする場がある	
		CSの取り組みを促進するような評価や表彰、もしくはなんらかの「認め」がなされている	