

[2] CSを考える

ES: Employee's Satisfaction (はたらく社員の満足)

CS: Customer's Satisfaction (お客様の満足)

であることは、周知の通り。

各々の意味も記した通りであり、読めばわかるものである。

なのに、具体的にどういうことを示すのかと聞かれるとちょっと困ってしまう。

「ES=CS」になると、もっと困る。

とたんに、わからなくなってしまふ。

わからないことはないが、そんな気になってしまうのだ。

言ってみれば、自分自身と「ES=CS」の間に、大きな『壁』の存在を意識してしまうということである。

『壁』がどこから現れるのかはわからない。おそらく自分自身が無意識のうちにつくってしまうものなのだろう。

無意識と書いた。他人への第一印象と同じ。その瞬間に好きか嫌いを判別しているということである。

何がそうさせているのだろうか？ 改めて「ES=CS」をながめることにした。

まず、手をつけたのは「CS」。

「CS」ならば、おぼろげながらわかるような気がするからだ。

お客様に喜んでもらうということだから、文字通り“徹底的に尽くす”ことで実現可能に近づくはず。

もちろん、“徹底的に尽くす”ということは並大抵ではない。何ををもって徹底的というのか？ また、どうすればそうできるのか？ ということである。

しかし、一方で、次のようにヒントを与えてくれる人もいる。

「顧客の立場に立つ最も良い方法は、自分にとってかけがえのない人を相手にビジネスをしていると考えればよい。両親、兄弟、恋人、妻、子ども、そして友人たちである。(中略)最近、自分自身で何かに満足したり、感動したりすることがないという人がいる。それは満足や感動は相手が与えてくれるものと思っている人だ。どうすれば自分にとってかけがえのない人に、自分を通して満足や感動を感じてもらえるか。そう考えて行動している人なら、まわりにいるかけがえのない人たちが放っておくはずがない。すてきな人が働く企業には、すてきな人が集まってくる。」

※かけがえのない(掛替えのない): 無くなったら、ほかのもので代えられない(大辞林)

ヒントはまわりどころがっているということである。

日頃を振り返ってみよう。

お客様となったときの自分に対する相手の対応(取り組み姿勢や心づかいなど)に、思わず微笑んだり、何か暖かいものを感じたりしたことは誰にもあるはずだ。ついつい、ありがとうと口にする、後からニッコリとする瞬間である。

そんなときの相手こそ、良いお手本になる。

仕事ではいつもやっつけられてばかりいるので、自分がお客になったら逆にやっつけてやると

いう気持ちになってはいないか？ それでは何の進歩も生まれない。
もちろん、とんでもない対応もあるだろう。そんなときは、悪いところは悪いと指摘しなければ
ならないが、加えて、反面教師として自分の糧にすることもできるのだ。
くり返すが、ヒントはまわりにあるということである。

「CS」は、いわば、自分が働きかけることで生まれるもの。
そして、相手に生まれた「CS」が、自分の新たな行動へのエネルギーをうみだすことを支えて
くれるのである。
言いかえれば、お客様と自分とがキャッチボールをくり返すことで、知らず知らずのうちに自分
の心の中に生まれるということである。
しかも、自分の働きかけ方によって「CS」の量が決まってしまうものなのだ（減るときもある
から要注意）。

このように軌道に乗ってしまえばよいのだが、もっともたいへんなのは自ら働きかけようとい
う第1歩を踏み出そうとするエネルギーである。
はじめの1歩へ向かおうとするパッションは、どこにあるのかということである。

では、どうすれば明らかになるのだろうか？
どうも「ES」にその答えがあるような気がする。パッションと「ES」はとても近い関係にあ
ると思うからだ。
ところが「ES」は「CS」と違い、簡単にその姿を見せてくれない。
「CS」から書き始めたのも、それが理由である。うまく表現できないのだ。

もし、見角が「ES」に対してもっているモヤモヤした気持ちと社員のもっている気持ちが同じ
だとすれば、「ES=CS」がわからないというのは、「ES」がわからない（意味がわからなけ
れば、さがしだす方法もわからないということか？）ということだといえるはずである。
言いかえれば、『壁』を作り出しているのは、実は「ESの消化不良」なのではないかと考えた
のだ。