

サービスエクセレンスとは？

顧客満足だけでは
不十分！

もし、あなたがマーケットリーダーとして知られ、世界最高という評価を受けたいのであれば、顧客満足だけでは十分ではありません。この委員会ISO/TC 312「サービスエクセレンス」は、顧客や従業員のエンゲージメントを高めたいと考えている方に、それを達成するために必要なコンセプト、ガイドライン、ツールを提供します。

エクセレントサービスを提供する組織は、ニーズや期待を理解し、満足させ、それを超えることで、利害関係者に特別な価値をもたらします。そのためには、顧客や利害関係者、提供される体験を中心に組織全体をマネジメントすることが不可欠です。このことを理解し、実行している組織は、継続的に成功し、競争に打ち勝つことができます。

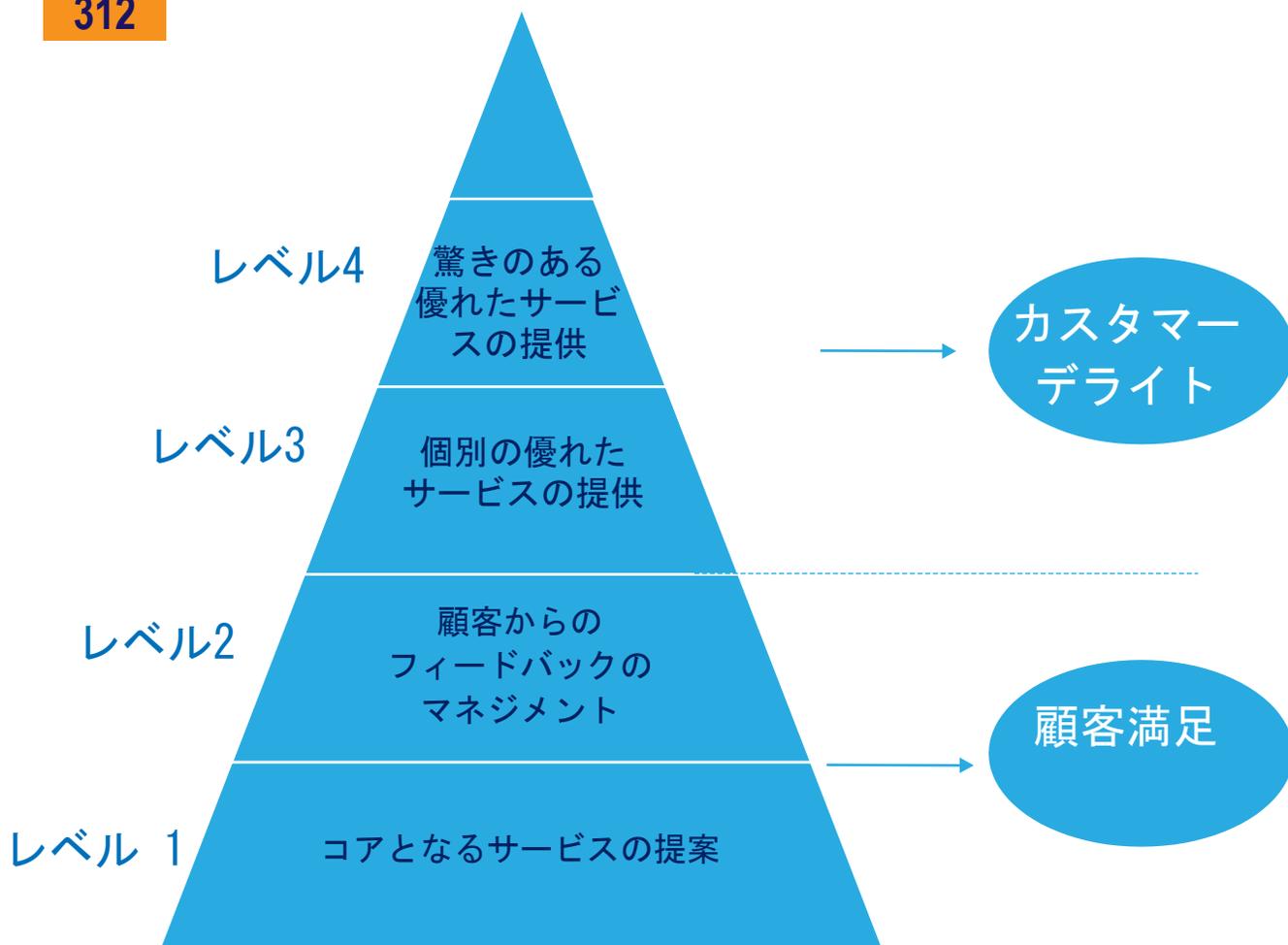
対象は
誰か？

顧客や利害関係者にサービスを提供するあらゆる規模の企業。また、公共部門や非営利団体にも適用されます。

ISO/TC312のメリットとは何か？

- 利害関係者とのサービスの共創による競争力のある差別化と財務業績の改善
- サービスエクセレンス及び顧客中心に対するより高い評判
- 顧客選好の向上
- 長期的な顧客関係の構築及び強化（解約率を下げるだけでなく、定着、再購入、他者への推奨傾向が高まる）
- 積極的なブランド認知を含むブランド力の向上
- 請負業者とのネットワークのマネジメントの強化
- 業務効率の向上
- 長期的なコスト削減の可能性（例：失敗コストの低減、販売転換の容易化、新規顧客獲得のための広告費の削減など）
- 優れた雇用主ブランド（採用機会の改善、スタッフのエンゲージメントレベルの向上、従業員の定着率の向上につながる）
- ニーズ及び期待に対する理解が深まることによる、利害関係者の協力及びエンゲージメントの改善

サービスエクセレンスピラミッド



サービスエクセレンスピラミッドは四つのレベルで構成されています。レベル1とレベル2は、顧客への約束を果たし、レベル3とレベル4は、エクセレントサービスを提供することで顧客の期待を超えます。

ISO/TC312の目的は、組織が卓越した顧客体験を実現するための規格を開発することです。

ISOについて



International Organization for Standardization
ISO Central Secretariat, Chemin de Blandonnet 8,
Case Postale 401,
CH – 1214 Vernier, Geneva, Switzerland
iso.org, © ISO, 2019 All rights reserved.

詳しくは以下をご覧ください

<https://www.iso.org/committee/6721315.html>

