

ブリーフィングノート

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。

今日のサービス業界は、顧客接点を最適化し、革新的で優れたサービスソリューションを見つけ出して、顧客満足だけでなく、カスタマーデライトにつながる卓越した顧客体験を実現することに力を注がなければなりません。

サービスエクセレンスとは？

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。

ISO/TC 312の焦点は何か？

- ISO/TC 312は、サービスエクセレンスの国際モデルの開発を担当するISOの専門委員会です。
- また、公共部門を含むすべてのサービス業界を対象に、エクセレントサービスや卓越した顧客体験を設計、管理、実施、測定するためのコンセプト、アプローチ、測定方法を説明することにも焦点を当てています。
- ISO/TC 312の活動は、サービスエクセレンスのベストプラクティスを反映し、この分野に一貫した理解をもたらすための共通言語と信頼性の高い意思決定フレームワークを提供しています。

この規格の対象ユーザーは誰か？

この規格は、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に一般的に適用されることを目的としています。また、公共部門や非営利団体にも適用されます。

ISO/TC 312の標準化活動から得られる主なメリットとは何か？

ISO/TC 312によって開発された規格に基づくサービスエクセレンスの実装は、以下のようなメリットを生む可能性をもっています：

- 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
- 顧客中心と優れたブランド評価の向上
- 顧客選好の向上
- 顧客ロイヤリティと長期的な顧客関係（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）
- 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）

サービスエクセレンスの階層

サービスエクセレンスピラミッドは、下の図1に示されています。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。

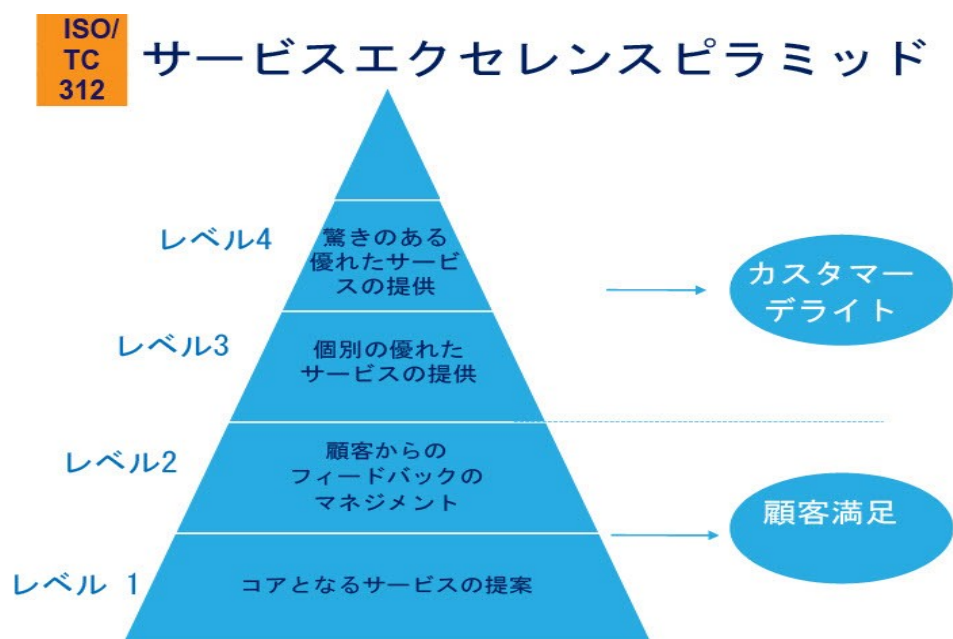


図1 - サービスエクセレンスピラミッド

ISO/TC 312の参加者とは？

この規格は、33以上の国の標準化団体（Pメンバー：16、Oメンバー：17）の代表者からなる国際的な分野をまたぐ専門委員会によって策定されています。委員会への参加に興味がある場合は、以下をご覧ください。

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

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.