

CS推進担当者チェックリスト

※ここは  
問題

CS推進担当者として以下の設問に「自信をもってできている」といえますか？

		自信をもっ てできている	自信がない	考えたこと が無い
1.	CS向上は自社にとって最も重要な課題の一つだと確信している			
2.	自分自身が、お客様について関心を持って、社内外幅広く情報収集を行なっている			
3.	CSに関するトップ方針やトップの積極的な関与を引き出すために、お客様の声や現場の実態を効果的にトップに届けている			
4.	「自社のお客様は誰か」そして「自社の重要なお客様は誰か」という問いに、考え方を示しつつ答えることができる			
5.	CSに関する理念やビジョンは、日常のどのような判断や行動に表れるべきか理解している			
6.	自社におけるCS調査の必要性について、毎回社内に発信し目的意識を共有している			
7.	お客様の「生の声」から、背景にあるお客様の期待や課題を読み取り、社内に改善提案する行動が習慣化されている			
8.	お客様について、各お客様接点部門よりも全体的、体系的に深く理解しているという自信がある			
9.	自社の管理部門がCS向にどう取り組めば良いか、分かりやすく説明できる			
10.	(※メーカーの場合) モノの品質や機能以外に、よりCSを高めたり、お客様のモノ利用における体験価値を高めるための検討を進めている			
11.	自社における、CS向上と業績向上の関係について筋道立てて説明できる			
12.	「貴社のCS取り組みの成果は？」との問いに明快に回答できる			
13.	社内各層の「CSマインド (CS向上を重視し自分事として認識すること) 」を高める工夫や仕掛けを凝らしている			
14.	現場各部などとCS取り組みの実態や悩みを共有し、共に考え、共に活動を推し進めようとしている			
15.	(CS向上取り組みが数年にわたっている場合) 「我が社のCS取り組みはマンネリ化ではなく“定着化”している」と自信を持って言える			