

今月のQ&A

2010年9月

顧客満足度の指標について

顧客満足度の指標について

－ 質問者 アメリカ品質学会会員 ジョン・スティーブンス

国際規格ISO9001:2008 の解釈に関連し、次のような質問が寄せられました。

- ISO 9001:2008 の8.2.1(顧客満足)では、そこに注記してあるように、顧客に対して満足度のアンケートを取ることを要求しているのでしょうか？それとも、もう少し良い方法があるのでしょうか？

この質問についてお応えします。

そのようなことは要りません。ISO9001:2008は勿論、どこの規格でも必要項目にはなっていません。

顧客に対してアンケートを取って、果たして満足度の指標が得られるでしょうか？ほとんどの場合、アンケート業者を営業的に満足させるだけの結果に終わるだけでしょう。アメリカでひと頃、顧客のアンケートがもてはやされたことがありましたが、結局「これは最も効果的でない」ということがわかりました。アンケートでは、忙しくていい加減にしか答えてくれない相手、まったく答えてくれない相手、忙しくなくても答えてくれない相手、出鱈目にしか答えてくれない相手、色々います。また、煩わしいアンケートを送って迷惑をかけることによって、顧客の不満を引き起こすという結果になることもあります。これらは実際に集めて整理した経験があればよくおわかりと思います。

顧客満足度のデータを集めるには、アンケートよりずっとよい方法があり、どうするかは各社の自由です。受注生産型の会社と、量産型の会社とで異なり、また、製品の種類によって異なることではしょうが、各社の経験で判断して選択すればよいことです。これはISOのためのことではありません。もっと切実で重要な問題です。

受注生産品の場合でしたら、注文の仕様又は顧客との約束、量産品の場合でしたら、カタログ仕様や売り込み文句に完全に適合していることを証する生きたデータがあることが一番間違いないでしょう。

そのためには、営業担当者と顧客の責任者との直接面談が一番有益です。繰り返しの注文があるということも満足の見れです。

顧客満足度の心配をする前に、顧客の不満足度の心配をする必要があります。これがあつたら、何にもなりません。これは非常に深刻なことです。不満足の原因は、納入品の不具合、苦情処理の手際の悪さ、納期遅延、平素の対応の手際の悪さ、対応態度の悪さなどです。

平素の対応の手際が良く、また、納入品の不具合で苦情が出た場合の手際が良いと、不満足を解消するだけでなく、満足度を上げる効果も出ます。

不満足原因が皆無の状態であれば、顧客は直接面談時に益々快く対応してくれるようになり、満足度に関する生きた情報が楽に得られるようになります。

以上