

Glossary

グロッサリ

■ VOC (Voice Of Customer)

VOCは、Voice Of Customer（顧客の声）の略である。コンタクトセンタなど顧客接点に集まる苦情や要望、問合せ、お褒めの言葉などを製品やサービスにできるだけ早く反映して、ビジネスを成功に導くマネジメント手法をVOCと呼んでいる。かつては建前論で議論されてきたが、現在は価値あるマネジメント手法として本気で取り組む企業が増えている。（宮崎義文）

■ 目的と目標

最終的に到達すべき地点が目的であり、目標は目的にたどり着くための道筋やルートを指す。「家族を幸福にする」は目的であり、「毎日8時間働いて生活費を稼ぐ」は目標である。コンタクトセンタがコストダウンだけを目指すのは、目標だけあって目的がないことになる。つまり、目的のない目標には価値がない。（宮崎義文）

■ バランススコアカード

バランススコアカードは、従来の財務分析による業績評価だけでなく、顧客の視点、業務プロセスの視点、成長と学習の視点、従業員の意識・能力の視点を加味した評価を行うことで、企業が持っている有形資産、無形資産、未来への投資などを含めた企業の実力を総合的に評価する手法である。（宮崎義文）

■ コンタクトセンタとコールセンタの違い

コンタクトセンタは、企業の顧客対応業務を専門に行う部門である。顧客対応が電話だけの場合はコールセンタと呼び、電話だけでなくメールやSNSなど複数のメディアが使われる場合はコンタクトセンタと呼ぶようになった。（宮崎義文）

■ FAQ (Frequently Asked Questions)

利用者の便宜のために、頻出する質問ないし疑問点とそれに対する回答を質疑応答形式でまとめた問答集。問合せ実績に基づいて作成される場合のほか、事前に問合せを想定して作成する場合がある。（藤田京子）

■ JCSI (日本版顧客満足度指数: Japanese Customer Satisfaction Index)

利用者アンケートに基づく日本最大級の顧客満足度調査であり、6つの指標による科学的な手法を用いた現状分析・改善支援ツール。日本のサービス産業の生産性向上のため、政府から委託された第三者機関であるサービス産業生産性協議会が開発した。業種・業界を横断的に比較・分析でき、中長期的な比較も可能になる。（安藤直仁）

■ CSとES (顧客満足: Customer Satisfaction と従業員満足: Employee Satisfaction)

CS（顧客満足）は、お客様が商品を購入した際やサービスを受けた際に感じる満足度、あるいは、それらの行動体験の積み重ねで感じる満足度のことである。一方、ES（従業員満足）は、商品やサービスを提供する立場にいる従業員の、自分が属する企業に対する満足度のことである。従業員の士気を高め、ESを高めることが、持続的にCSが高めることにつながり、ひいては企業の成長にも結び付くと考えられるようになった。（安藤直仁）