

TeamBankは、サービスエクセレンスの継続的な開発のためにISOと同等の規格を用いて、顧客に永続的にデライトをもたらします。

#### 会社のニーズ:

- 利便性：迅速かつ正確に適合する金融商品
- 高品質でわかりやすい商品ポートフォリオ
- 金融サービス業界の最新動向にも対応した、個別かつ有能なコンサルティングサービス
- すべてのプロセス段階における公平性、信頼性及び透明性

#### 会社のメリット:

- 一貫したサービス品質
- 品質特性としての実質的な公平性及び消費者志向
- 持続可能で責任ある取引（過剰債務防止の“Deutschland imPlus”による）
- 顧客志向のプロセスの構築による顧客の期待の過達
- 金融サービス業界における高品質なブランド商品の経験
- 例えば、デジタル顧客ポータルを介した、顧客との永続的なコミュニケーション

#### 背景情報:

ニュルンベルクを拠点とする金融機関であるTeamBankAGは、easyCreditという商品群を持ち、協同組合金融ネットワークのVolksbanken Raiffeisenbankenにおいて、流動性管理のエキスパートとして活躍しています。

革新的な商品及びサービスを提供し、ネットワーク化することで、顧客はいつでもどこでも簡単に流動性にアクセスできるようになります。デジタルエコシステムの重要な要素として、例えば、後払い式クレジット“easyCredit”、分割払いソリューション“ratenkauf by easyCredit”などがあります。同社は現在約1,000人の従業員を擁し、ドイツ及びオーストリアで90万人以上の顧客にサービスを提供しています。

## なぜ、認証には目指す価値があるのか？

サービスエクセレンスによるカスタマーデライトは、一般的にはサービス提供者の感情及び努力の問題です。ただし、要求された利益及び提供される利益に関する明確な見解を維持しなければなりません。サービスエクセレンスと顧客の要求及び収益性を同時に実現することとの組み合わせだけが、成功の方程式となるのです。

TeamBankの副CEOであるChristian Polenzは、次のように強調します。

“サービスエクセレンス及びカスタマーデライトは、長期的なビジネスの成功のための最も重要な指標です。”  
そのため、DIN SPEC 77224に基づく認証は、TeamBankの“現状”を説明する役割を果たし、またビジネスの観点からベンチマークを設定することもできます。“内部で標準化し、外部で個別化する”というモットーは、サービスエクセレンス規格によって支えられており、サービスエクセレンスを実践的に確立し、科学的アプローチに基づいた最初の部門間仕様の一つであるという付加価値を提供しています。TeamBankのビジネスの観点からすると、エクセレントサービスの開発には完全に新しいコンセプトは必要なく、ISO 9001（品質管理）及びISO 10002（顧客苦情マネジメント）の既存の規格に基づいて構築することができます。そのため、TeamBankでは、提供するサービスを中立的に評価する革新的な手段として認証を利用しています。卓越した顧客体験の確立、及び顧客の視点に立った継続的な改善プロセスの構築は、金融サービス業界においても重要な役割を果たしています。

### 社内へのDIN SPECの導入：

DIN SPEC 77224は、一般的なサービスレベルを超えるサービスを生み出すための、独自のサービスエクセレンス戦略を構築するための基本概念として理解することができます。つまり、サービスエクセレンス、卓越した顧客体験、そしてカスタマーデライトは、継続的な成長という目標に到達するための最も重要な指標なのです。サービスエクセレンスを実装するためのモデルは、次に示す七つの要素で構成されています。

TeamBank AGの経営委員会の卓越した責任の一つとして、サービスエクセレンスを既存の組織構造にしっかりと統合することが重要です。サービス組織のすべてのレベルで対話及び考察が実施されていることを前提に、高レベルの顧客満足を達成することができます。既存の情報、文書、報告書、及び手段を構造化することで、TeamBank AGは、この規格を適用するための適切な基盤を構築しています。一般的に、継続的に測定可能なサービス精神を備えた適切な心構えを確立することによって、すべての従業員が顧客に熱心になることが重要です。

エグゼクティブマネジャーは、常に顧客志向の対策を実施するためのロールモデルと見なされているため、それに応じてエクセレンス志向を実施する必要があります。

TeamBankは、迅速な顧客からのフィードバックのマネジメントのための顧客ポータル等を通じて、エラー及び混乱要因の特定及び排除を目指しています。これには、提供されたサービスに関連した**ポジティブ及びネガティブな顧客体験の収集及び分析**も含まれます。TeamBankの品質管理責任者のSabine Börnsenは、“顧客満足は、私たちにとって**関係管理の最も重要な側面の一つ**です。NPSによって毎月測定されます。”と指摘します。TeamBankは、最高の顧客満足を達成するために努力し、パフォーマンスの向上に継続的に取り組んでいます。特に外部監査では、他の産業分野と比較して、顧客関係管理の現在のレベルを特定します。一般的に、これらの監査は一貫して高いレベルの卓越性を保証し、バリューチェーン全体を考慮することで、継続的な更なる発展の原動力となっています。

サービスエクセレンスの統合においては、金融業界におけるアジャイルな仕事の進め方、組織の形態、**サービスイノベーションの開発**など、未来志向のトピックを統合することが、**成功を測るための具体的な指標の定義と同様に有効**です。全体として、これらの指標は、金融業界におけるカスタマーデライトの明確な要因を特定するのに役立ちます。TeamBankの視点では、ソーシャルメディアの利用は、顧客の意見の発展を常に分析し、サービスエクセレンスの全体像に分類する機会となります。社内では、プロジェクトフォーラムと呼ばれる場で、認識された推進要因のコミュニケーションを図ることで、会社の発展を継続的に評価することができます。最後に、**収益性分析**は会社の成功への持続的な貢献を形成します。TeamBankは、これを年次報告書にまとめ、定義された成功要因に基づいて評価しています。他のサービスエクセレンスのアプローチとは対照的に、DIN SPEC 77224では、サービスエクセレンスはそれ自体が目的ではなく、企業の成功に持続的な価値を付加することが望ましいとされているため、サービスイノベーションの必要性及び収益性分析の検討が求められています。

### 結果的にTeamBankメリットになる：

TeamBankのようなサービス企業でDIN SPEC 77224を導入する目的は、競合他社と比較してより高い顧客利益を提供することで、サービス品質の観点から市場でのリーダーシップを支援することです。TeamBankは、前述のサービスエクセレンス規格を使用して、顧客志向のプロセスを実施することによって、確立された品質基準に基づいてサービスを提供しています。この手順によって、TeamBankはサービスエクセレンスへの体系的かつ価値ベースのアプローチを用いて、競合他社との差別化を図ることができます。このような観点から、顧客満足、及び有名な「extra mile - 期待以上のことをする」という意味でのカスタマーデライトが成功の重要な原動力となっています。DIN SPEC 77224に準拠した外部評価の卓越した結果は、顧客志向の考え方のアプローチを強調し、これを成功の方程式として特徴づけています。TeamBankの副CEOであるChristian Polenzは次のようにまとめます。“この広範な監査プロセスによって、**組織全体が顧客の視点から考え、関連するすべてのプロセスをそれに合わせる**ことが客観的に確認されました。このようにして、私たちは、**デジタルの未来と今後の競争の課題に向けて、良い出発点に立つことができた**のです。” 全体的な目標は、中核となる顧客の要求を常に組織の中心に置く、継続的な改善プロセスを構築することです。

