

コンサルティングサービス

## 顧客対応力向上プラン

～お客様から選ばれる店になるために～

- 1) 店舗サービス調査
- 2) 調査分析・報告書作成
- 3) 結果報告
- 4) 課題解決のための対策・教育支援

## 対象業種

- 一般企業
- J A
- 金融機関

等

**JMI**

**株式会社 日本マネジメント協会（中部）**

**JAPAN MANAGEMENT INSTITUTE**

〒464-0075 名古屋市千種区内山3-10-17 今池セントラルビル4F

TEL 052-745-6010 FAX 052-732-0010

MAIL [jmi.145@aioros.ocn.ne.jp](mailto:jmi.145@aioros.ocn.ne.jp) URL <http://www.jmi-web.co.jp>

# 顧客対応力向上プラン

～お客様から選ばれる店になるために～

～職場の活性化とリピーター創出のために～

「お客様からの反応が感じられない」

「当社の理念は、きちんとお客様に届いているのか」

「スタッフの対応は、このままでいいのだろうか」

お客様のニーズや動向の分析なしに、もはや店舗経営は成り立ちません。

CSに基づいた理念やルールを取り決めても、お客様に伝わり受け入れられなければ何なりません。企業の理念がお客様に正確に伝わって初めて、顧客満足がスタートすると言えるでしょう。

まずは、自社の状況を、お客様からの視点で見つめ直してみませんか。

自分たちのルールや流れは、お客様にはどう映っているのか、お客様の視点から現状を数値化し客観的に捉えることで、これからの行動や対策がはっきり見えてくるようになります。

正確な現状認識は、対応に悩むスタッフのモチベーションアップにもつながり、リピーターの創出につながっていきます。

また長期的には、クレームや顧客離れといったリスク管理の効果も見込まれるプランを是非お試しください。

## CS分析の必要性

- 1・お客様の視点を再認識する必要性
- 2・数値化測定により客観的に現状を認識する必要性
- 3・リスク管理として店舗経営を捉える必要性

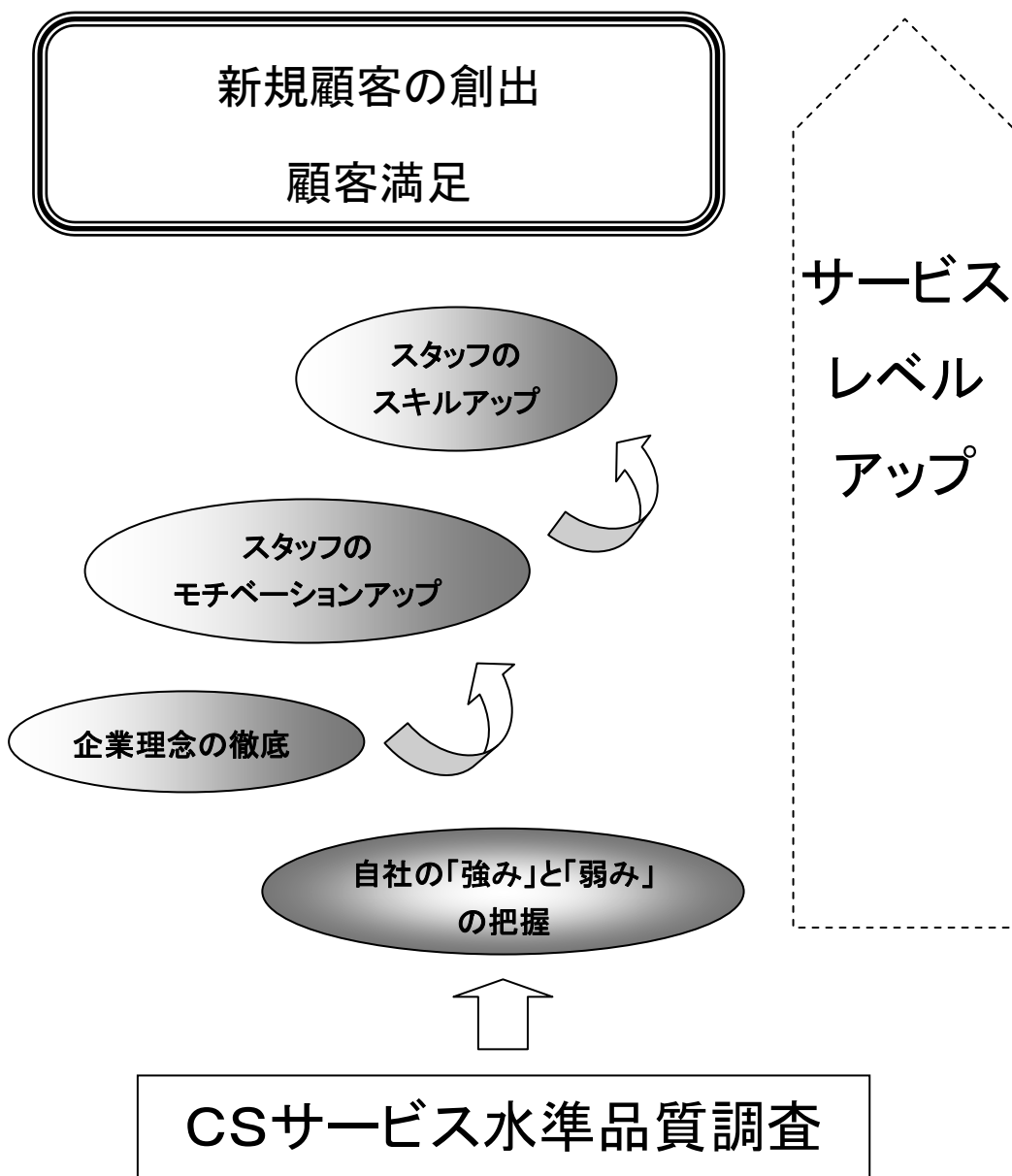
## CSサービス品質水準調査

### 【目的】

実態調査による現状把握に留まらず、CSサービスのレベルアップ、  
長期的には経営目標の達成に貢献できることを目指します。

### 【効果】

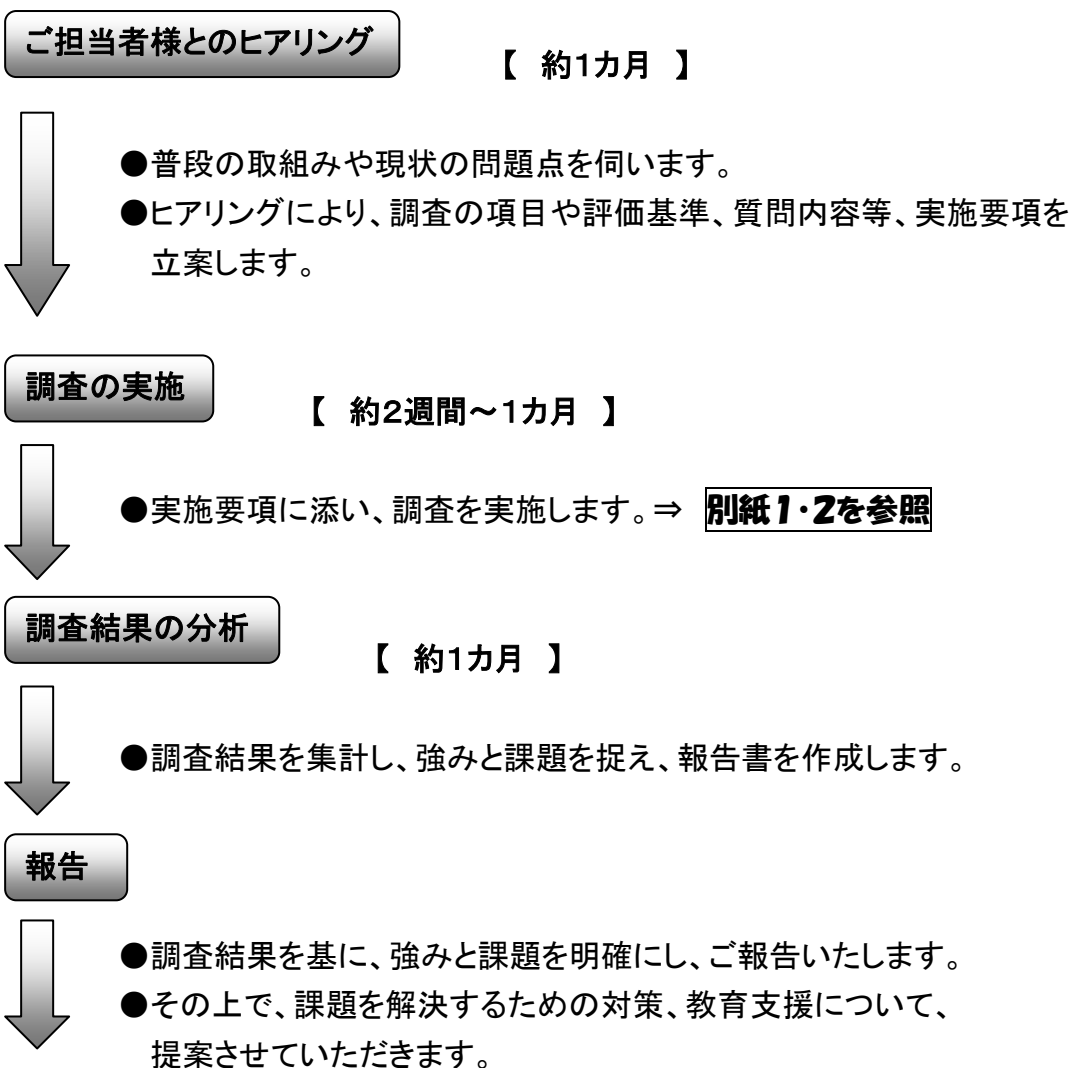
正確な現状把握を基に、CSサービスの方向性を再確認できるようになります。  
調査後の研修により、ビジョンを共有し具体的なスキルを身につけることで、更なる  
顧客満足と、新規顧客の創出を導きます。



## 【手法】

… ミステリーショッパー（覆面での調査）

## 【実施までの流れ】



- \* 集合研修 ⇒ **別紙3を参照**
- \* 個別指導
- \* 対応マニュアル等ツール作成 等

## 訪問調査項目

	NO	評価項目	評価基準
初期対応	1	待機姿勢	店内のお客様動向に気を配り、状況に応じて声掛けができていますか
	2	ウェルカムマナー	お客様に、歓迎の意をマナーに則った態度や言葉で表しているか
個別対応スキル	3	傾聴姿勢	お客様のニーズを集中して聴き、受け止めているか
	4	ニーズ把握	お客様のニーズを聴き取れているか
	5	説明姿勢	わかりやすく、正確に説明できているか
	6	業務知識	正確な知識を基に会話を進めているか
	7	誘導姿勢	問題解決のため、積極的に会話を展開しているか
	8	クロージングマナー	最後まで丁寧に應對し、一貫して高い好感度を保っているか
接客基本姿勢	9	身だしなみ	服装規定に則り、清潔感や節度のある装いか
	10	態度	折り目正しい立ち居振る舞いが実践できているか
	11	視線と表情	温かい笑顔とアイコンタクトで安心感を演出できているか
	12	お辞儀と挨拶	感謝や歓迎の気持ちを態度で表せているか
	13	音声表現	聞き取り易い音声かどうか
	14	言葉遣い	敬語や正しい言葉で敬意を表せているか
店舗作り	15	整理整頓	店内は整理されており、雑然とした印象はないか
	16	導線	お客様が入店後戸惑うことのないよう、導線にわかりやすい工夫があるか
	17	備品	お客様に有用なツールの展示、設置があるか
総合評価	18	印象度	訪問前の期待感を上回ったかどうか
	19	顧客満足度	再び利用したいと思うか
	20	企業イメージ	担当者の應對や店舗作りから、お客様への感謝や安心感が伝わり、企業姿勢が正しく伝わったか

## 訪問調査評価シート

【NO】	【店舗】	【スタッフ名】	【達成度】	【調査日時】
------	------	---------	-------	--------

	NO	評価項目	コメント	評価
初期対応	1	待機姿勢		
	2	ウェルカムマナー		
個別対応スキル	3	傾聴姿勢		
	4	ニーズ把握		
	5	説明姿勢		
	6	業務知識		
	7	誘導姿勢		
	8	クロージングマナー		
接客基本姿勢	9	身だしなみ		
	10	態度		
	11	視線と表情		
	12	お辞儀と挨拶		
	13	音声表現		
	14	言葉遣い		
店舗作り	15	整理整頓		
	16	導線		
	17	備品		
総合評価	18	印象度		
	19	顧客満足度		
	20	企業イメージ		

【強みと改善点】

# CS 応 対 研 修

## 研修の目的

調査で明らかになった自社の「強み」と「弱み」を全員が共有し、経営目標達成のゴールに向けて、ビジョンを再確認すること。

## 研修で期待できる効果

- お客様の視点を大切にする意識が醸成されます。
- 日々の対応で、どんな行動や言葉がけが好ましいのか、具体的にわかるようになります。
- 自分たちの取り組みを客観的に捉え、前向きに日々の業務に活かせるようになります。
- 企業理念やルールを再確認し、統一感のある対応が実践できるようになります。

## 研修内容

対象者: 全スタッフ

	内 容	進め方
9:00	<b>1. CSとは何か ～私たちが目指すゴールは何か～</b> 1) 自分が受けてうれしかったサービス 2) CSベースの対応とそうでない対応の違い	講義 グループワーク
12:00	<b>2. 調査の必要性とその結果報告 ～なぜ調査が必要なのか～</b> 1) 調査の概要と結果報告 2) お客様の意識と私たちの意識のギャップ 3) 未来に向けての取り組み姿勢	講義 グループワーク
13:00	<b>3. CS対応の実践 ～お客様の視点に添った対応を実践する～</b> 1) 対応の流れの確認 2) 自分の強みと弱みを知る 3) 基本スキルの確立 4) 顧客の心情理解に立脚した応酬話法 <ul style="list-style-type: none"> <li>● お客様は担当者のどこを見ているのか</li> </ul> 5) 要望を正確にキャッチする <ul style="list-style-type: none"> <li>● 「聴く」と「訊く」</li> <li>● 確認の方法</li> </ul> 6) わかりやすく説明する <ul style="list-style-type: none"> <li>● 納得感のある説明の仕方</li> <li>● 継続したおつきあいにつなげるセールストーク</li> </ul>	講義 ペアワーク
	<b>4. 事例に基づくロールプレイング ～職場で起こり得る事例を使って～</b>	ロールプレイング
	<b>5. 質疑応答</b>	対話式講義
17:00	<b>6. まとめと目標の設定</b>	講義 <b>閉講</b>