

# CSサーベイのご提案

お客様の本当の声は届いていますか？

Customer Satisfaction survey

# CSサーベイとは

- 顧客満足度を測定する画期的な方法

**複数の主観は客観！！**

この何気ない事実を独自の  
サーベイシステムが浮き彫りにします



売り上げ拡大に最も貢献する  
具体的施策が発見できます

# CSサーベイのシステム

- **顧客満足度を測定する5つの軸**

商 品：取扱商品について満足度を確認

システム：各種のオペレーションについて満足度を確認

応 対：接客応対についての満足度を確認

イメージ：店の雰囲気などについての満足度を確認

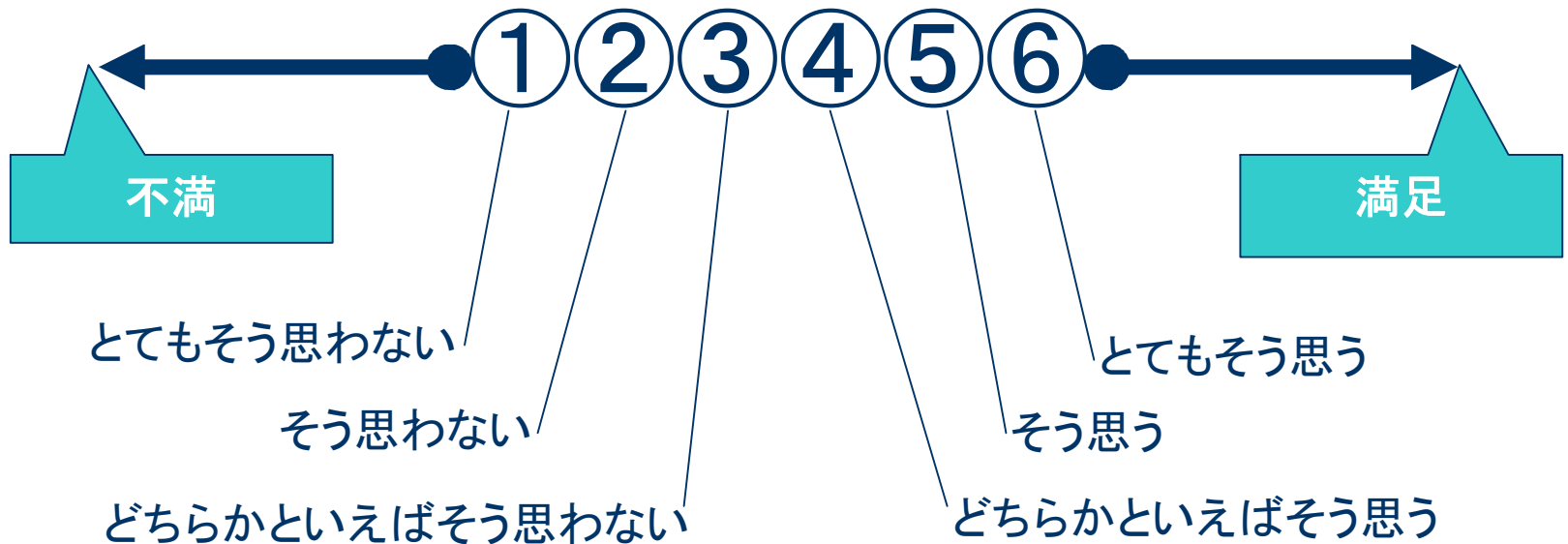
信 頼：会社や店に対する全体的な満足度を確認

# CSサーベイの肝 その1

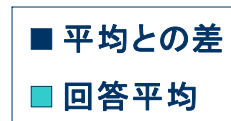
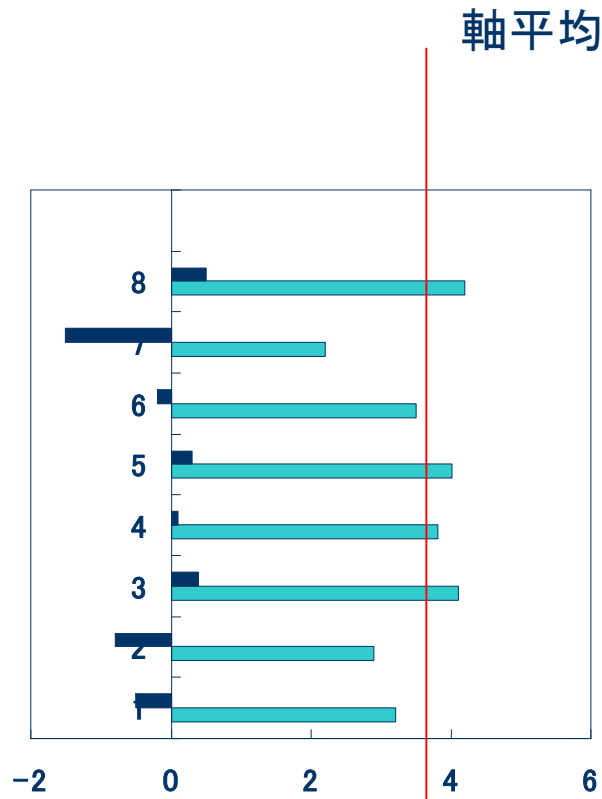
- 机上の空論より実践できる次善の策
  - 具体的に改善できる項目を洗い出し、  
すぐに実施できる設問
  - 6段階評価の回答で主観の総和を客観的把握
  - 全体平均・軸平均により改善施策の優先順位が決定

# 設問と回答例

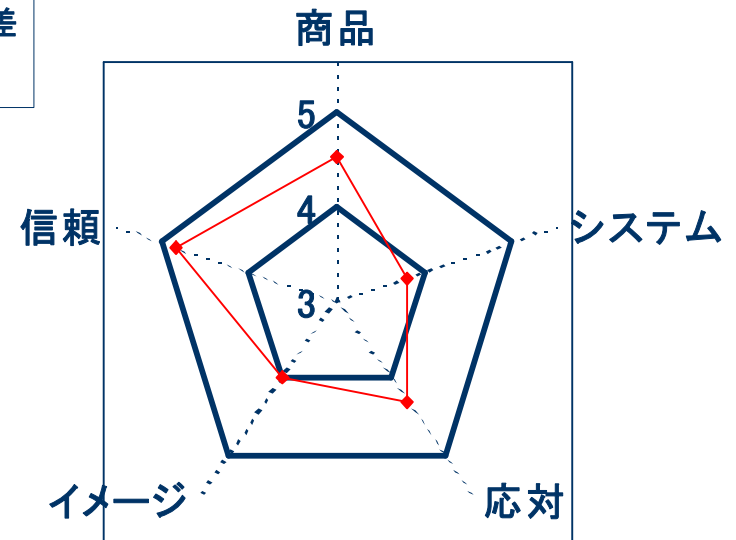
- 設問: トイレはきれいだと思いますか？



# 改善施策の優先順位



全体からの考察



## CSサーベイの肝 その2

- 社内プロジェクトチームを結成

問題意識の強化・共有

イベントによる社内活性化

お客様に対するアピール

継続的な実践プログラム

Everyday satisfaction 企業経営の原点

# MEMO

## 現状の把握

- ① 設 問 設 計
- ② 実 施 計 画
- ③ サ ー ベ イ 実 施
- ④ 結 果 考 察

- ⑤ 改 善 点 の 抽 出
- ⑥ 改 善 案 の 立 案
- ⑦ 改 善 の 実 施

## 実施後の検証