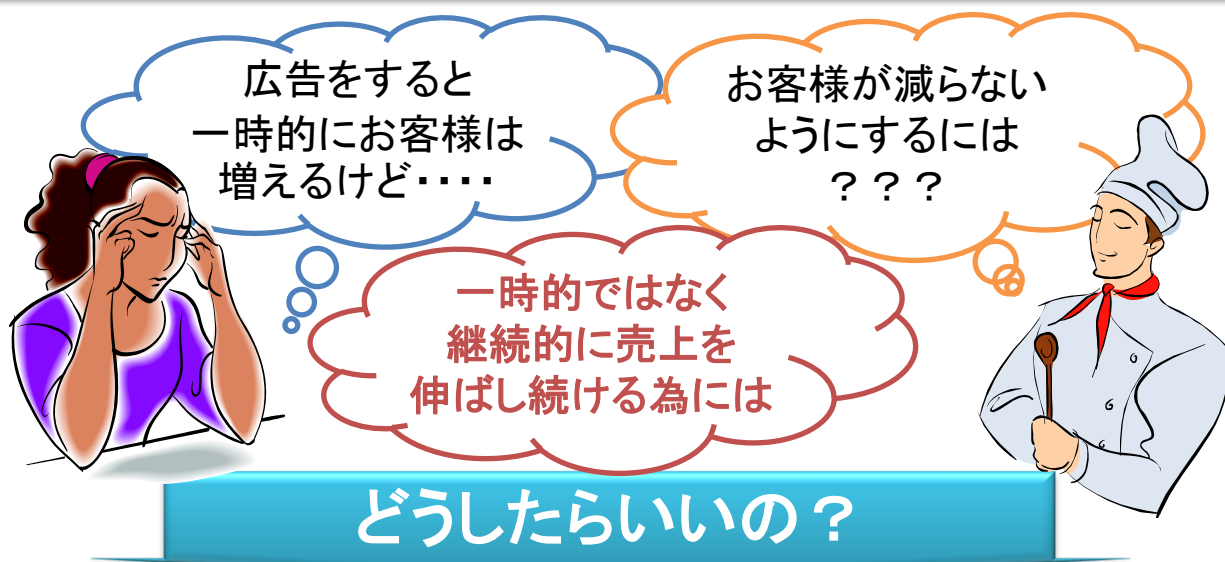


繁盛店を継続する法則



誰もが知っています
お客様の満足度を向上させることです

どうしたらいいの？

よく言われています
ES(従業員満足度)が高いお店(企業)は
CS(お客様満足度)が高い

逆説: 繁盛店を継続できない理由
「もう2度と行きたくない」と思った理由
第1位 スタッフの対応の悪さ

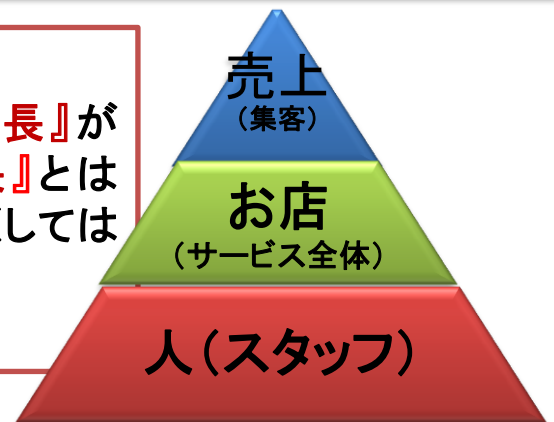
飲食業・小売業等、業種によって割合に差はありますが、ほとんどの業種で、そのお店に「もう2度と行きたくない」と思った理由で最も多いのは、味や商品に関する理由ではなく、「スタッフの対応の悪さ」です。(弊社調べ)

※調査結果資料をご希望の方は、お気軽にお問い合わせ願います(問合せ先は3頁目)

どうしたらいいの？ノウハウは次頁に

人の成長なくして売上の成長は成らず

弊社では『**売上の成長**』とは『**お店の成長**』があつてこそその成果であり、『**お店の成長**』とはそのサービス全体を支える『**人の成長**』なくては成し得ないものであると考えます。



ES(従業員満足度)向上の特効薬は 「お客様の声」+「表彰制度」



『お客様の喜びの声』をスタッフに伝えてあげる事は、スタッフにとっての『やりがい』に繋がります。そしてその芽生えた『やりがい』を更に成長させるには、スタッフがお客様に喜んでもらった事をもう一度、会社全体の喜びとして、スタッフに伝えてあげる事【**表彰制度(褒める事)**】が必要です。これを繰り返すことにより初めて、スタッフは会社内での自分自身の存在意義を見出す事ができるようになり、仕事に対するモチベーションが向上し、**仕事や職場に対する満足度(ES)**が向上するとともに、意識レベル・知識レベルの向上に結び付きます。

「お客様の声」+「表彰制度」によるES向上活動は
お客様の満足度(CS)の向上に直結します

驚きの成果は次頁に

「お客様の声」+「表彰制度」による ES・CS向上活動の成果



スタッフが
こんなに変わると
思わなかった！



辞めると言っていた
スタッフから、正社員に
して下さいと言われた。



スタッフが涙を流して
仕事を楽しいと
語ってくれました。



いつも1人でしか来店していなかった常
連さん達が、家族や友人連れで来店す
るようになった。



おかげさまで少しづつですが、集客が伸び続
けています。
あらためてCS活動の大切さを実感。

弊社CS向上サポートサービスをご活用のお客様は ほぼ100%その効果を実感していただいております

第1段階

従業員満足度(ES)が向上



お店の
サービス品質が向上

スタッフの仕事に対するモチ
ベーションや、意識の高さがお
店のサービスに反映され始める

第2段階

お客様満足度が向上



固定客の来店頻度が
増し集客数(売上)が
減らなくなる

第3段階

複数人数での
来店頻度が増す

1人で来店する事の多かったお
客様が、周りの人に対しお店を
勧められる『自信』が持てるよう
になり、家族や友達を連れ来店
するようになる。
※直接的な口コミ効果

集客数(売上)が上がる

一時的ではなく継続的に
緩やかに上がり始める。

退職するスタッフが減少する

お店全体としての成長に対し、スタッフが誇りを持つようになり、将来性を見
いだせるようになる。スタッフの入れ替わり(退職者)が減り、正社員になる
事を希望するスタッフや、昇格を目指し更に努力を重ねるスタッフが増える。

お客様の声の収集方法から、誰でも（新人スタッフでも）解かる
報告書作成とその活用方法、表彰制度まで

売上に結び付くCS向上活動を徹底サポート！！

大手企業・チェーン店・個人店等々のCS向上サポート実績から培った
ノウハウを、継続しやすい料金で提供（CS活動は継続できるかがカギ）

CS向上活動サポートメニュー（価格は税別）



お客様の声収集システム
お店応援サイト

モチテン

15,000円(月額)程度から



お店でのお客様アンケート
サポート(設計・入力・集計等)

20,000円(月額)程度から



スタッフが報告を待ち望む
覆面調査 CC-R

30,000円/回程度から

皆様のご意見をお聞きしたくとうずうずしております。お気軽にお問い合わせください。

株式会社スピードリサーチ 〒950-0026 新潟市東区小金町1-7-1 NTT小金ビル
TEL: 025-270-3800 E-mail: info@speed-r.co.jp HP: <http://www.speed-r.co.jp/>