顧客目線での実態把握

ベネフィット・ＣＳ覆面調査のご案内

ベネフィット・CS覆面調査とは、プロの専門員が店舗を覆面で訪問し、店舗全体の接客姿勢から担当者の接客スキルと販売力を顧客視点で覆面調査します。接客の基本とマナーはもとより、来店の背景やニーズの確認をしながら、お客様一人ひとりの潜在的なニーズを引き出すことで、結果的にお客様に利益をもたらす商品提案ができているかを診断します。強み弱みを明確にしたプロによるアドバイスを行い、本質的な改善策を提言します。感染症対策の徹底度調査も承ります。

一般的な覆面調査（MS）

- CSの向上
- 接客サービスの改善

ベネフィット・CS覆面調査の利点

- お客様の**利益創出**
- お客様のニーズを引き出す**会話力向上**
- **本質的課題の**抽出
- 競合との絶対的な**差別化**

3つの特徴

1 プロによる**顧客視点**での覆面調査

2 強み弱みの明確化とプロのアドバイス

3 ×→〇だけではない**本質的課題**を提言

お客様の**利益創出**を目指す

利益創出
＝
・これにして良かった（得した）
・いいものを教えてくれた
・また利用したい（継続したい）

調査のイメージ

評価対象カテゴリー全37項目

店舗全体印象度		担当者基本接客		担当者販売力
お迎え意識	接客姿勢	初期対応	接客姿勢	販売力
5項目	6項目	5項目	9項目	12項目

評価基準評価点

評価基準	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い
評価点	5点	4点	3点	2点	1点

総合達成率ランク

達成率	90%以上	75%以上	65%以上	40%以上	30%未満
ランク	Aランク	Bランク	Cランク	Dランク	Eランク

調査シナリオ（物販店例）※クライアント様の要望により承ります
入店時の申し出：「最近の流行りのものはありますか？」
お客様の背景　：初めての来店で、最近の流行りの商品を手に入れたいが、商品を見ながらどんなものが流行っているのか悩んでいる想定。

©OMOTENASHI Management Creation Academy All Rights Reserved.

調査の流れ

※調査終了後「店長面談」「各種研修会」を別途承ります。

事前説明会開催 → **入店・商談** → **会計・退店** → **評価集計** → **報告会開催 事後研修会** → **店長面談 各種研修会**

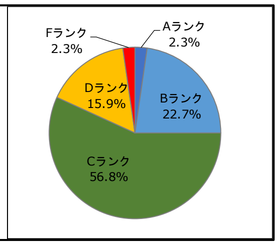
※店舗選定、日程調整　　※調査開始　　※集計結果報告　　※報告会開催　　**※オプション**

報告書のイメージ

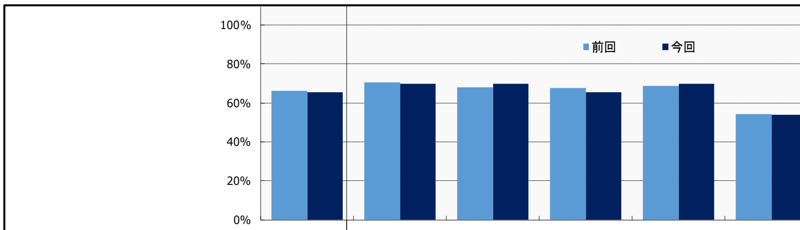
※サンプル

■全体達成率

2020審査員評価 総合達成率	66.2%	
達成率	店舗数	構成比
Aランク	1	2.3%
Bランク	10	22.7%
Cランク	25	56.8%
Dランク	7	15.9%
Fランク	1	2.3%
合計	44	100.0%

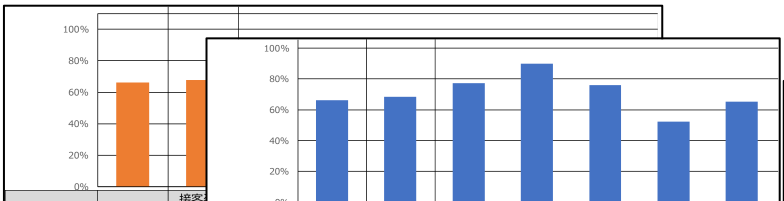


■大項目別達成率



	総合達成率	店舗全体印象		担当者基本接客		担当者販売力
		お迎え意識	接客姿勢	初期応対	接客姿勢	販売力
今回（2020年度）審査員	66.2%	70.5%	67.9%	67.8%	68.9%	54.2%
前回（2019年度）審査員	65.4%	69.9%	70.0%	65.4%	70.0%	53.8%
推移（今回審査員 － 前回審査員）	0.8%	0.6%	-2.1%	2.4%	-1.1%	0.4%

■小目別達成率（項目毎に各5種類）



項目	総合達成率	接客… 平…
店舗印象達成率	66.2%	67.…

項目	総合達成率	初期応対 平均	6 第一印象	7 身だしなみ	8 挨拶	9 アイスブレイク	10 復唱確認
担当者基本達成率	66.2%	68.4%	77.3%	90.0%	76.1%	52.1%	65.3%

■店舗別ランキング

順位	No	エリア	支店名	1 お迎えの挨拶	2 お迎えの雰囲気	3 迅速な応対	4 清掃状態	5 掲示物	6 第一印象	7 身だしなみ	8 挨拶	9 アイスブレイク	10 復唱確認	11 表情・態度	12 アイコンタクト	13 親身さ	14 傾聴姿勢	15 把握力	16 声、話し方	17 言葉づかい	18 共感、配慮	19 理解度確認	20 分かりやすさ	21 商品知識	22 手際のよさ	23 ニーズの聞き出し	24 商品提案	25 利益の提供	26 案件整理	27 次へのアプローチ	28 クロージング	29 お見送り	30 関係構築	31 経験価値	32 窓口への支援	33 全体の挨拶	34 勤務姿勢	35 身だしなみ	36 気遣い	37 来店への感謝	合計	今 達
			項目	店舗全体印象度					担当者基本接客														担当者販売力												店舗全体印象度							
				お迎え意識					初期応対					接客姿勢									商談技能												接客姿勢							
1	12	中央区	〇〇店	5	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	3	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5	167	90.
2	18	豊島区	〇〇店	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	5	4	5	3	5	4	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	159	85.
3	32	世田谷区	〇〇店	4	4	3	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	1	5	5	5	4	3	5	4	4	4	5	4	5	155	83.
4	10	西東京市	〇〇店	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	1	3	4	4	3	4	3	5	5	4	5	1	1	5	3	3	4	5	5	5	5	4	4	3	146	78.
5	16	千葉県	〇〇店	5	4	5	3	5	2	4	4	5	4	5	4	5	3	5	2	4	3	5	4	5	4	4	5	1	3	4	2	4	3	4	3	4	5	3	4	3	142	76.
8	23	千代田区	〇〇店	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	2	4	4	3	4	128	69.
6	41	埼玉県	〇〇店	3	3	3	4	3	3	4	4	2	2	2	2	1	3	4	3	3	2	2	3	4	4	3	3	1	3	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	113	61.
7	19	埼玉県	〇〇店	2	2	2	2	3	2	4	2	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	1	1	4	3	4	1	3	1	1	3	3	4	3	2	3	2	2	2	92	49.

■店舗別報告書

【〇〇信用金庫】接客応対覆面調査評価表　〇〇年度

No.	支店名	役職・応対者名	総合点	総合達成率	ランク	支店全体印象度	担当者基本接客	担当者販売力	日付	入店時間	退店時間	天候	入店してから説明が始まるまでの待ち時間
1	〇〇支店	マネーアドバイザー 〇〇様	130/185	65.0%	C	83.6%	68.6%	60.0%	3/10	11:00	12:00	晴	5分

	調査項目	調査内容	配点 5	4	3	2	1	計	コメント
1.【支店全体印象度】お迎えの意識はあるか？								22/25	◆【支店全体印象度】お迎え意識 <グッドポイント> ・自動ドアからATMコーナーに入るとロビースタッフが直ぐに気づき出て来て、明るい挨拶があった。 ・ロビーに向かうとロビースタッフが近づきながら、笑顔で感じ良く「いらっしゃいませ、本日はどのようなご用件でございますか」とお声掛けがあった。 ・用件を告げると、ロビーのソファーで待つように言われ、ソファーに座ろうとすると後方からやまびこ方式で挨拶があった。 ・パンフレットは綺麗に陳列され、ポスターもしっかりと補充され見やすい状態であった。 <アドバイスポイント> ・外回りは綺麗に清掃されていたが、ガラス内の床下に細かなホコリやゴミが目についた。定期清掃のルールを見直して欲しい。
1	お迎えの挨拶	入店直後、お客様を支店全体でお迎えできているか？（入口への目配り意識、挨拶、お辞儀）	○						
2	お迎えの雰囲気	入店直後、支店の雰囲気は良いか？（明るさ、活気、親切）	○						
3	迅速な応対	お迎え時、お客様を待たせず迅速な応対はできているか？（来訪目的をお伺い、ご案内）	○						
4	清掃状態	支店の外回り、入口付近、ロビー、ATM、カウンター周辺は綺麗な状態か？（清掃、整理整頓、清潔感）				○			
5	掲示物	パンフレットの陳列、ポスターの掲示は綺麗であり、見やすい工夫があるか？	○						
2.【担当者基本接客】初期応対の印象は良いか？								18/25	◆【担当者基本接客】初期応対の印象 <グッドポイント> ・笑顔が明るく爽やかな印象で立ったまま出迎え、名刺を渡しながらのしっかりとした挨拶があった。 ・カウンターに座ると改めてお辞儀を伴った挨拶があり、姿勢や動作に問題はなかった。 ・先手でこちらの来店目的と要望を聞き、「わざわざお越しくださいましてありがとうございます」と安心感のある話し方でニーズを確認していた。 <アドバイスポイント> ・身だしなみは、爪のマネキュアがピンクの柄であったのでやや目立っていた。大人しい柄が良いであろう。 ・頷き、相槌はあったものの復唱がなく、やや不安になった。そのまま〇〇マネープランの説明から入ったので、このままでよいか迷いながら聴いていた。要望を整理して、「お客様には～」という提案があると良い。
6	第一印象	担当者の表情は明るく、立ち居振る舞いは良いか？（誠実、態度、動作、姿勢、お辞儀）	○						
7	身だしなみ	制服や名札は基準通り正しく着用し、頭髪からメイク、指先、靴まで清潔感があるか？				○			
8	挨拶	お客様に名刺を渡した名乗りがあり、お辞儀を伴ったご来店感謝の挨拶ができているか？	○						
9	アイスブレイク	お客様の緊張をほぐすアイスブレイクをしているか？（来店目的、感謝の言葉、季節の会話、今日の話題）		○					
10	復唱確認	お客様のご用件を復唱確認し正しく理解できているか？（要約、整理、フィードバック）				○			
3.【担当者基本接客】接客姿勢は良いか？								30/45	◆【担当者基本接客】接客姿勢 <グッドポイント> ・前傾姿勢を取り、こちらに寄り添うような姿勢で好感が持てた。お辞儀や立ち姿も問題なく、手の動きも丁寧であった。 ・適度にアイコンタクトを取り正対して会話をしていた。 ・「投資信託はご存知ですか？」等の知識を確認しながら、用件を正確に把握しようという姿勢を感じた。 ・適度に相槌や頷きがあり、こちらの用件に対し理解している印象が持てた。 <アドバイスポイント> ・話し方はやや抑揚に欠け声も小さく聞き取り難かったので、事務的な印象があった。抑揚を意識し、声のトーンを上げると良い。 ・時々、「えーっとですね」という言葉づかいや、「そうそう」というラフな言葉が聞かれたので、意識して直して欲しい。 ・共感の言葉はあまり聞かれず、やや一方的に会話が続いていった。クッション用語もほとんど聞かれなかった。「それは大切にしたいですね」等の共感の言葉を使い、「差し支えなければ」という言葉を付け、予算などを聞くようにしよう。
11	表情・態度	場面に応じた表情や態度で接しているか？（親しみやすさ、安心感、真剣さ、立ち姿、離席時の対応）	○						
12	アイコンタクト	お客様に正対し適度なアイコンタクトはあるか？		○					
13	親身さ	積極的にまた親身になってお客様に関わろうとしているか？		○					
14	傾聴姿勢	適切な相槌や復唱、頷き、返事があり、お客様の話をしっかりと聴こうとしているか？		○					
15	把握力	必要な質問を交え、お客様のご用件を正確に把握しようとしているか？		○					
16	声、話し方	声量、滑舌、発音はよく、明瞭に聴きとれる話し方か？温かみや誠実さがあり、且つ抑揚のある話し方か？				○			
17	言葉づかい	ビジネスに相応しい敬語ができており、不要語や否定表現等、耳触りの悪い言葉、癖はないか？				○			
18	共感、配慮	必要なタイミングで共感の言葉があり、謝辞やクッション用語など配慮ある言葉を入れているか？				○			
19	理解度確認	お客様の話を遮ったり、被らせたりせず、反応を確認しながら理解や不明点を聞くことができているか？			○				

※全体の総評コメント、分析コメントが記載されます。店舗別にはグットコメントとアドバイスコメントが記載されます。

トータルサポート

※実態調査から個別面談、研修まで、業績向上のサポートをします。※別途承ります。

消費者インタビュー → **ES調査** → **階層別座談会** → **CS調査** → **店長個別面談** → **各種研修**

コンサルティング＆研修の総合プロデュース
おもてなし経営クリエイション・アカデミー®
Value Creation

お問い合わせはこちらから→

株式会社　**おもてなし経営研究所**
〒103-0027　東京都中央区日本橋二丁目1-3　アーバンネット日本橋二丁目ビル10階
TEL：03-4405-1406　HP：https://www.omotenashikeiei.co.jp

©OMOTENASHI Management Creation Academy All Rights Reserved.