



戦略に活かす顧客動向

カスタマー・エクスペリエンス調査のご案内

カスタマー・エクスペリエンス調査とは、商品やサービスの機能・性能・価格といった「物理的価値」だけでなく、来店・購入までの過程やフォローアップなどの「情緒的価値」の満足度を把握するものです。お客様が利用した店舗(支店)に対し、利用した背景、動機、印象などを、お客様自身でネット上(スマホ・パソコン)でアンケート登録をしてもらうものです。お客様に二次元バーコードへアクセスして登録するだけで満足度が把握できます。店舗の集客やアプローチ策に欠かせない戦略的な顧客データが集積できます。

一般的な顧客アンケート調査

- 来店地域、動機の把握
- ご利用満足度の把握

カスタマー・エクスペリエンス調査の利点

- 利用動機、期待度の把握
- 利用後の顧客価値の把握
- 他社との差別化を達成

3つの特徴

1

顧客の情緒的
価値の把握

2

タイムリーな
顧客動向把握

3

二次元バーコード
で簡単登録

顧客獲得
戦略
に活かす

★金融機関、小売り業、飲食業
まで、あらゆる対面場面での調査
が可能です。

調査のイメージ

※クライアント様の要望により調査項目を加えることができます。

評価対象
カテゴリ
全17項目

利用前の動機・意識		利用時の印象・満足度		利用後の価値
期待度	地域・動機	接遇・会話力	設備・機能	利用価値
3項目	3項目	5項目	3項目	3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

※点数評価の他に、動機・意識に関する集計データを提供します。

調査の流れ

日時設定

調査項目設定

二次元バーコード
配信・登録

評価集計

報告書提出
報告会開催



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

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>

お問い合わせはこちらから→

