



スタッフ 1 人 1 人の 顧客満足度調査のご案内



接客対応するすべてのスタッフのためのお客様アンケート
1年間WEBアンケートを運用して…

50,000円+スタッフ数×500円

◆ 1人1人の顧客満足度調査とは？

- お客様と接するスタッフが自分の接客・サービスのCS評価（顧客満足度評価）をお客様にさせていただき、お客様アンケートの運営サービスです。
- 営業マン、販売員、作業員、接客係、運転手さん、美容師さん、インストラクターさんなど、お客様に接するすべてのスタッフにご利用いただけます。

◆ お客様アンケートの3つの効果

接客・サービスの点検

アンケートするよりもお客さんとの会話の中でコミュニケーションすれば十分とお考えではないでしょうか。コミュニケーションの主役はあくまでスタッフ自身ですが、会話の中では掴みきれないお客様の不満や思い、コミュニケーションエラーが全くないとは言えません。アンケートはお客様とのコミュニケーションを補い、接客対応やサービスの点検に役立ちます。

スタッフのモチベーションアップ、コミュニケーションアップ

お客様の評価、スタッフに寄せられる感想やご意見はスタッフの励み、モチベーションアップになり、スタッフは自分の接客、サービスに対するお客様の評価を知ることによって今後の対応に活かすことができます。

スタッフの育成・管理

すべてのスタッフの評価をとることで、スタッフの育成・管理にも役立ちます。全スタッフの平均評価と個人の評価を比較することで客観的に評価を捉えることができます。

お客様とのコミュニケーションを大切に企業・従業員にこそお役立て頂けます。

◆お客様アンケートの方法

スタッフがアンケートをお客様にお願いしてください。

STEP 1 .お客様にアンケートをお願い

- スタッフが自分の携帯電話やタブレット端末でアンケートにアクセスし、その場でお客様に回答をお願いしてください。
- スタッフが自らアンケートをお願いすることで、多数のお客様は回答協力していただけます。
- その場ではできない場合は、名刺にQRコードを印刷、または専用のカードを作ってお客様にお渡しして後で回答していただくこともできます。



アンケートは簡単! スマートフォンでその場で答えることができます。

STEP2.お客様がアンケートに回答

- QRコードからアクセスすれば、アンケートがスタート。
- 質問内容はスタッフのマナー・態度、好感度、提供サービスの評価など、お客様からみたスタッフの評価をしていただけます。

《営業マン 山田太郎のアンケート》

お客様の声をお聞かせください

いつもお世話になっております。
山田太郎の応接はいかがでしたでしょうか。
より良いサービス提供のため
ぜひご回答ください。

マナーや態度がよい

そう思う

ややそう思う

あまりそう思わない

そう思わない

わからない・該当なし

信頼できる・相談しやすい

そう思う

ややそう思う

あまりそう思わない

そう思わない

連絡が取りやすい

そう思う

ややそう思う

あまりそう思わない

そう思わない

わからない・該当なし

適切な情報提供をしてくれる

そう思う

ややそう思う

あまりそう思わない

そう思わない

わからない・該当なし

取扱い・製品について熟知している

そう思う

ややそう思う

あまりそう思わない

担当からの連絡の頻度は適切でしょうか。

連絡頻度

多すぎる

やや多い

ちょうどよい

やや少ない

少なすぎる

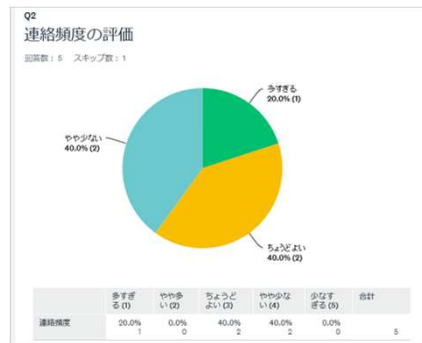
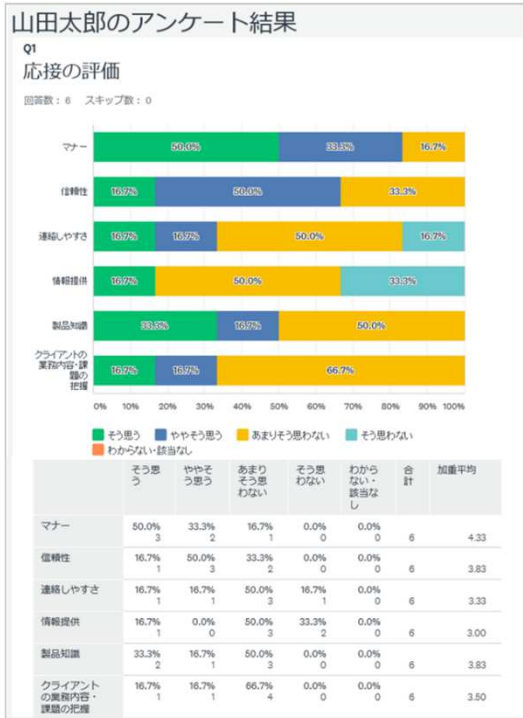
担当や、弊社製品、サービスについてお気づきの点ありましたら、どのようなことでも結構ですのでご記入ください。

完了

回答してもらったら、いつでも結果をみることができます

STEP 3.アンケート結果をみる

- アンケート結果はPC、スマホの管理画面でリアルタイムで見られるので、スタッフはいつでも自分の回答をみることができます。
- 性別、年齢別などのお客様の属性別クロス集計もグラフで確認できます。
- お客様1人1人の回答内容も確認できます。
- レポート作成等の分析もご要望に応じて承ります。



◆ご利用料金

● 1年間のWEBアンケート運用料金

50,000円+スタッフ数×500円

- 回答結果閲覧サイトの運用も含まれます。
- 20問を超えると追加費用となります。

〔スタッフ10人のお見積り例〕 50,000円+10人×500円=55,000円

● オプション料金

レポート作成、名刺サイズのアンケート案内カードの作成など承りますので、詳しくはご相談ください。

レポート作成	50,000円～
名刺サイズカード作成	4,000円/1,000枚