

## 6. 店舗対応状況覆面調査（ミステリーショッパー）

現場の臨場感、顧客の印象を再現し、何がCS向上課題かを明らかにする

### 【本プログラムの特徴】

本調査は、スタッフの対応状況や店舗環境等の店頭接客における顧客接点を、顧客視点で評価し、店舗の強みと弱みを把握する実態調査です。  
正確・公平な実態把握はもちろんのこと、結果を指導・教育に活かすことを前提とし、実施します。

#### JMARの基準に達したスキルを保有する調査員

調査員に不可欠な“観るスキル”、“記憶するスキル”、“判断スキル”、“記述スキル”について、弊社基準に達した専任調査員が調査を行います。

#### 評価は〇×の2段階

評価は基本的に2段階の〇×評価です。  
あらかじめ設けた客観的な基準にそって評価します。

#### 評価理由や具体的な状況を詳細に記述

本調査は、調査の枠組みでいえば「定性調査」に分類され、弊社の覆面調査ではコメントの記述を重視します。

#### 参考資料として⇒調査員の主観評価

参考資料として、調査員がひとりの消費者の立場から感じたサービスレベル（評価）とコメントをご提供します。  
評価の判断は、右表「お客様が感じるサービスレベル」に基づきます。

#### JMAグループでの調査後施策のご提案 ※Option

調査で見つかった課題点の改善・向上のために、JMA（日本能率協会）グループで、施策立案や実践フォローのご提案をさせていただきます。  
（貴社のご要望に応じて企画させていただきます。）

#### ■客観評価基準例

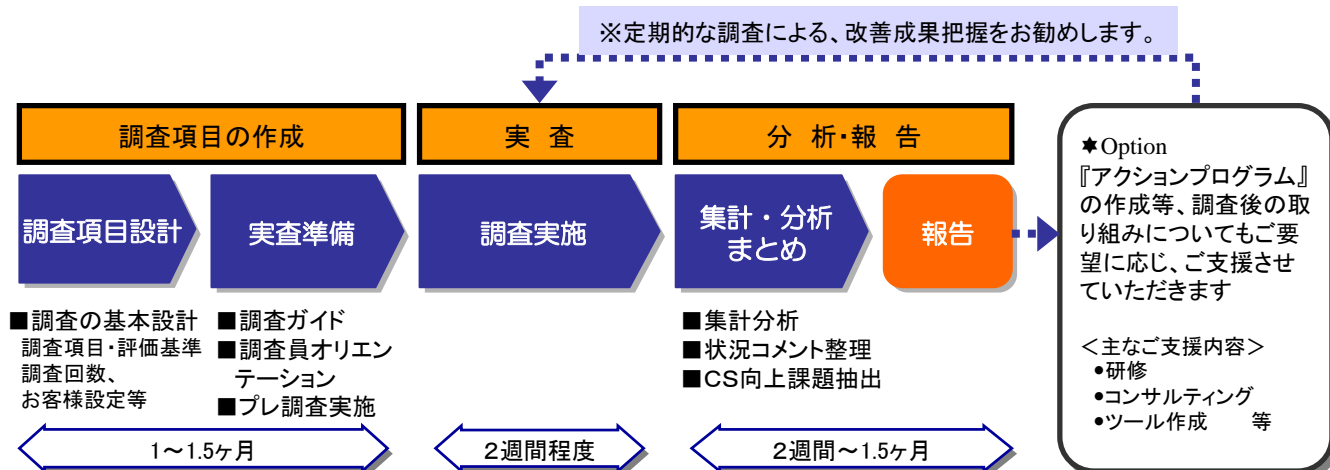
項目	評価基準
待機姿勢はよいか	○ 背筋が伸びている 片足立ちをしていない
	× 片足に重心をかけて立っている、手を後ろにして立っている 猫背気味に立っている、仁王立ち、足を開いて立っている カウンターにひじをついている、壁に寄りかかっている
社員同士の私語がないか	○ 私語がない 会話の内容が、仕事に関する連絡のやりとりである
	× 私語をしている 連絡事項のやりとりの場合でも、お客様への配慮がない声の大きさや言葉づかいをしている

#### ■主観評価基準例

お客様が感じるサービスレベル ～サービスの5段階～	
5 大いに満足	・Customer Delighted（顧客感動） ・お客様がこの店舗の「ファン」になっている状態 ・良い評判が広まる（口コミ状態）
4 満足	・Customer Satisfaction（顧客満足） ・リピーターになる
3 普通	・可もなく不可もない状態（＝並） ・特に印象に残らない ・近くの店舗に浮気をされてしまう恐れがある
2 やや不満	・不満がある ・「もっとよいお店を…」と、積極的に他の店舗を探そうとしている状態
1 かなり不満	・大いに不満 ・少しばかり遠くでも他の店を選ぶ ・悪い評価（ウワサ）が広まる ・「行かない方がよい」と言われる

### 【実施フロー】

本調査は以下のフロー（流れ）にしたがい実施します。 ※ご支援の範囲は、貴社のご要望に応じ、企画させていただきます。



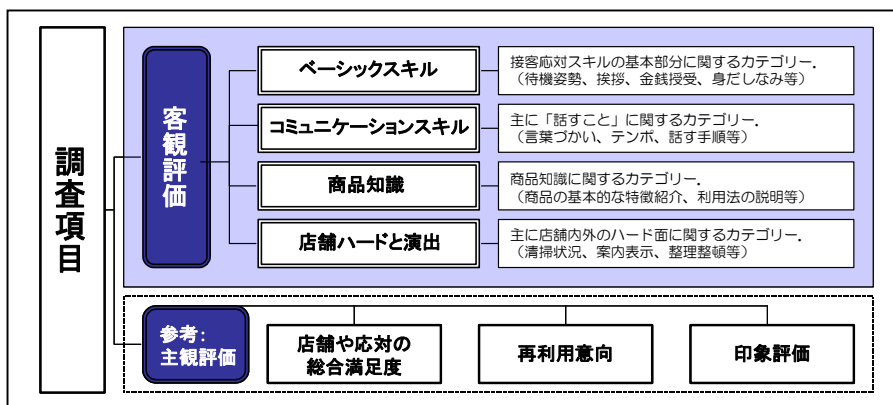
※調査期間は目安であり、調査内容等により変動します。

## 【調査項目体系と調査票イメージ】

店頭接客における「お客様対応の流れ」(入店から退店等)にそって、項目を検討し、調査票を作成します。

### ■調査項目体系イメージ

※実際に調査員が受けた対応内容を評価する手法の他に、調査員が貴社社員とお客様との対応の様子を観察し、評価をする手法もあります。



### ■調査票イメージ

※右記のような調査票の他に、評価段階に応じた評価基準を設けます。(貴社マニュアル等がある場合は、随時反映させていただきます。)

対応者の印象		評価の視点	評価の理由(どの評価でも必須)
対応者の印象 (ベーシックスキル)	55	挨拶の声	
対応者の印象 (コミュニケーションスキル)	59	言葉づかい(適切な挨拶)	
全体の印象			
店舗全体の満足度	85	「またよこ	
再利用意向	86	「また来て/また利用し	

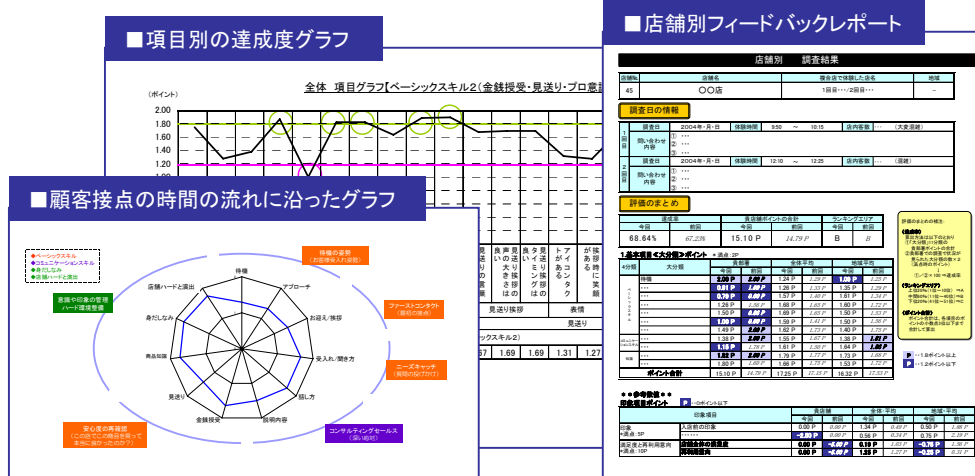
スタッフの対応 [1.0~2.0]から、番号を記入				項目	評価の理由(×の時は必須)
特徴	待機姿勢	2	1	言葉が伸びている。声は落ちもしていない	
	目配り	4	2	接客開始の挨拶がない	
	挨拶	5	3	言葉の状況を見ていない(耳を垂れている)	
	お待たせ時の配慮	6	4	入店後にアイコンタクトの掛けかけがあるか	
	先取り挨拶	7	5	お待たせしているお客様への配慮があるか	
	お迎え/挨拶	8	6	...	
	声の明るさ	10	7	...	
	表情	11	8	...	
	態度	12	9	...	
	服装	13	10	...	
	お辞儀	14	11	...	

\*注)項目は例です

## 【アウトプットイメージ(報告内容)】

評価(数値)により、全体のバラツキや強み・弱みを把握し、評価の理由(コメント部分)にて具体的対応状況を把握します。

※状況コメントは、店頭対応事例(優秀・問題)の収集にもご活用いただけます。



## 【実施費用】

調査項目数・調査箇所数・1箇所あたりの実施回数・ご報告書内容等によって、費用は大きく変わります。詳細は下記までお問い合わせください。調査内容に応じて詳細見積いたします。

## 【連絡先】

〒105-0011 東京都港区芝公園3-1-22 日本能率協会ビル6階  
 株式会社 日本能率協会総合研究所 経営・マーケティング研究本部 CS・マーケティング研究部  
 TEL:03-3578-7677 FAX:03-3578-7614 E-mail:keiei\_cs@jmar.co.jp