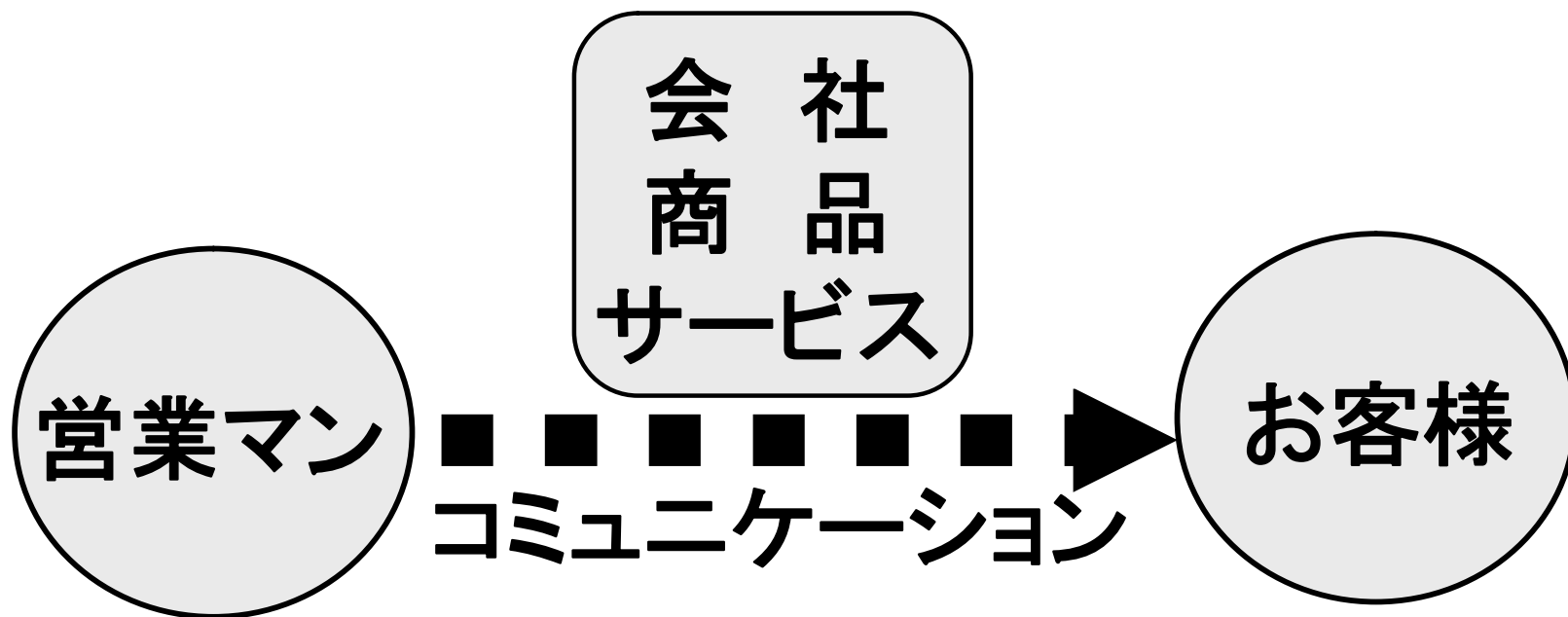


仕事の原点はお客様

- お客様とコミュニケーションをとる
- お客様の声を聴く
- お客様が求めるものを提供する
- サービスの品質を高める



◇お客様とコミュニケーションをとる



送り手の意向 ■ ■ ? ■ ■ ➡ 受け手の評価

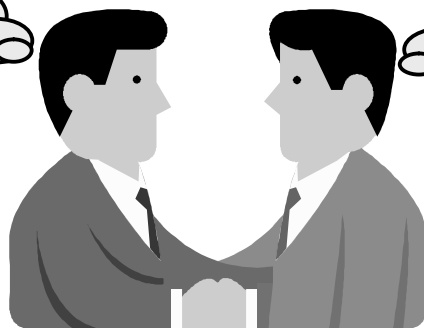
◇お客様の声を聴く

声にならない言葉を聴き、求めるモノを提供する姿勢が、顧客満足につながる

何が望みなのか？
価値あるものは？

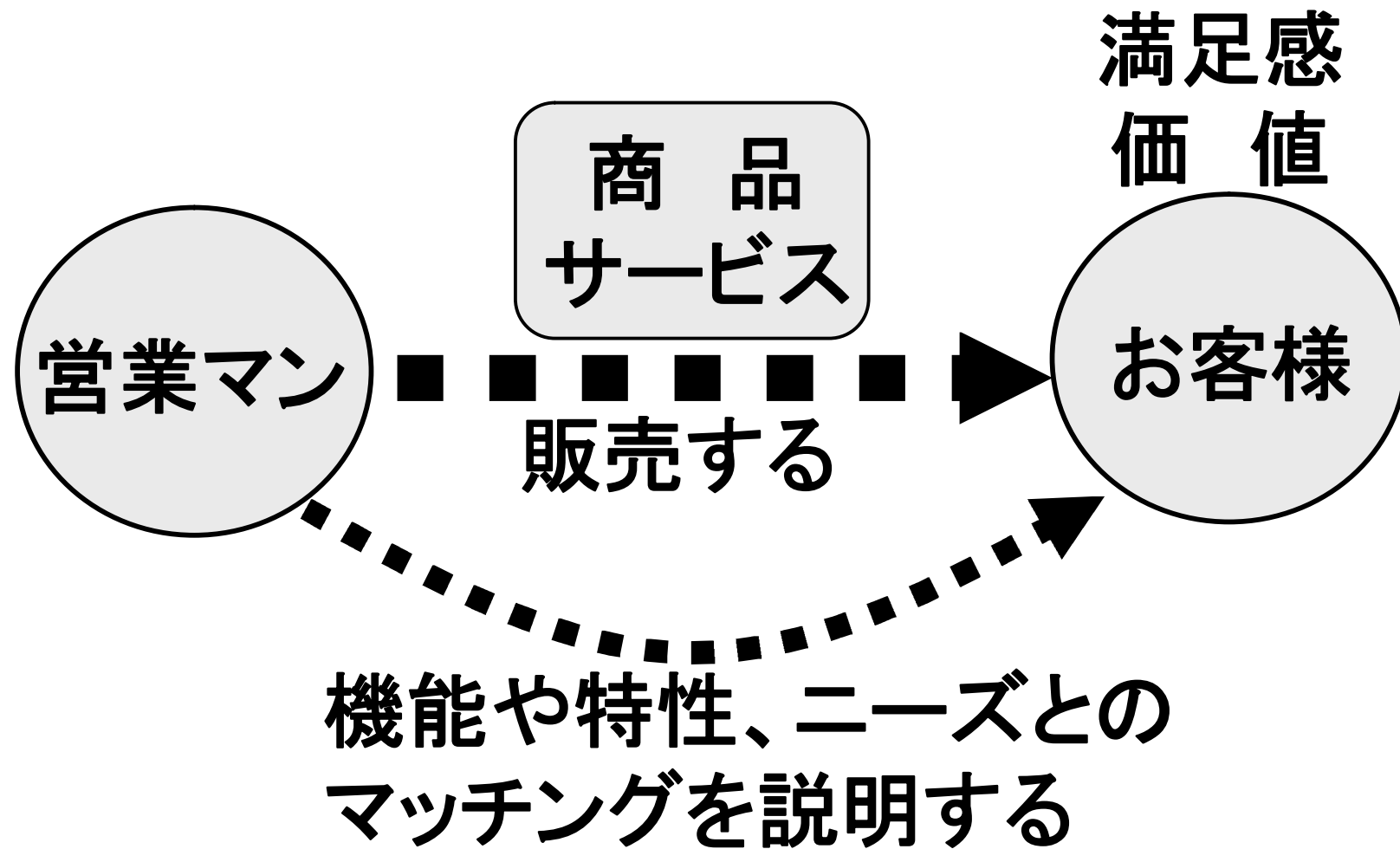
満足できる
だろうか……？

【企業側】



【お客様】

◇お客様が求めるものを提供する



◇サービスの品質を高める

■サービスの品質管理

①品質レベルの安定

…個人によるバラツキをなくす

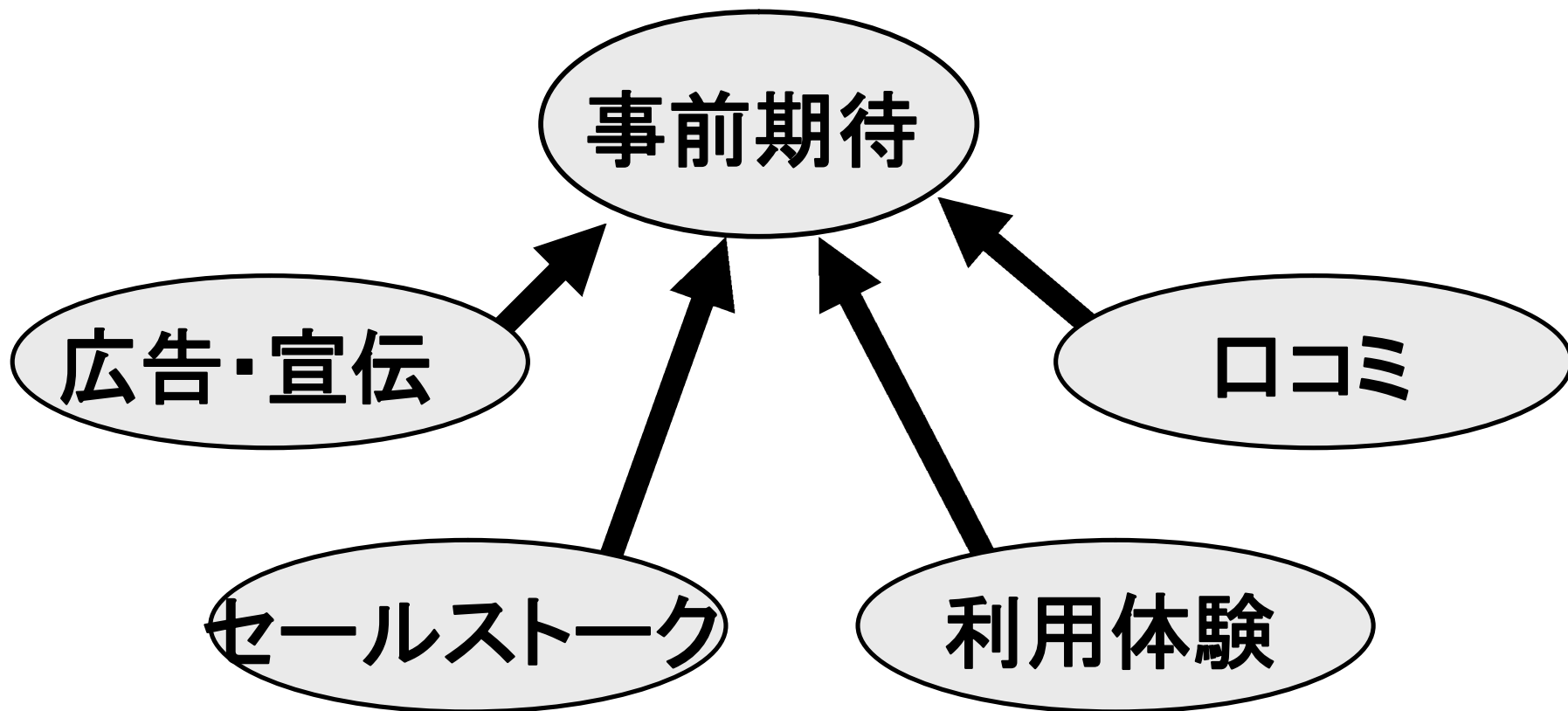
②品質レベルの向上

…期待を上回る品質レベル

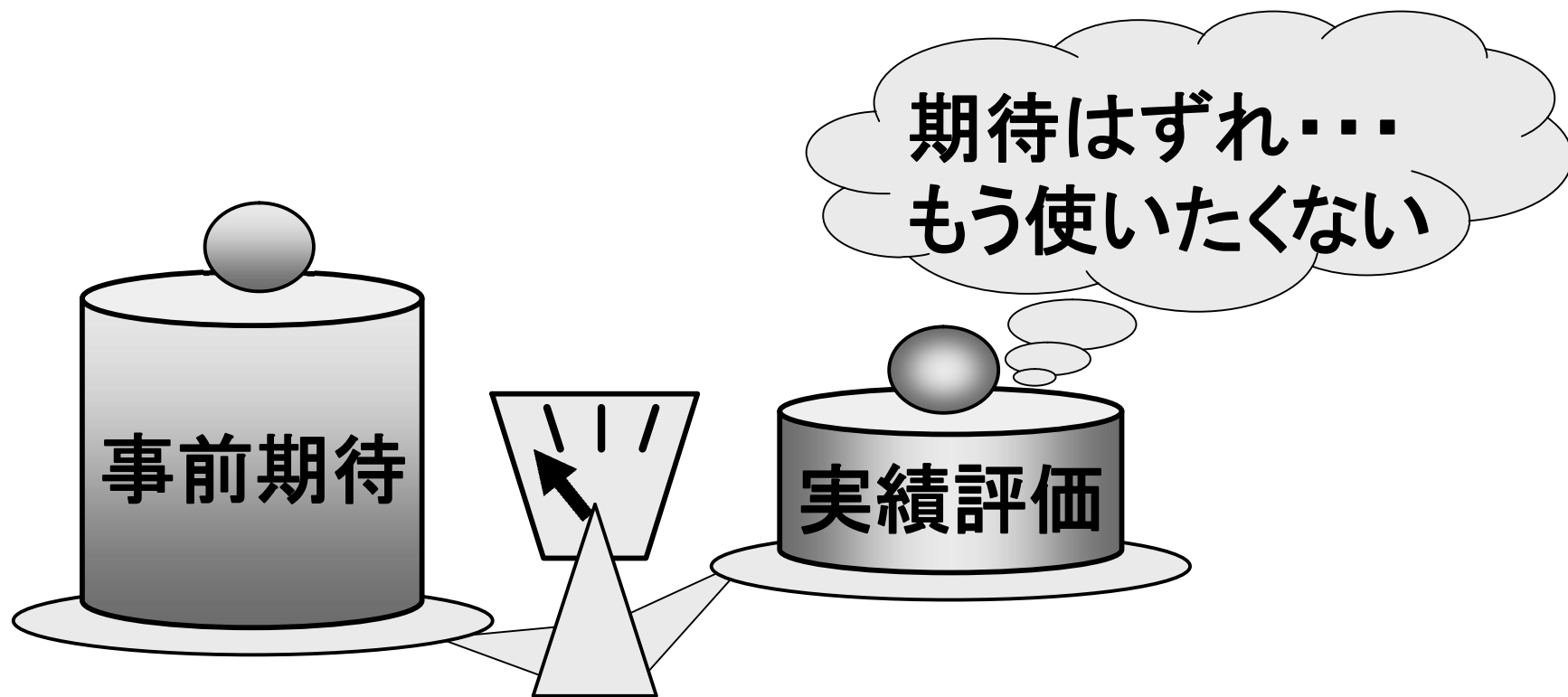
③不良対策

…クレームを的確に把握し、迅速に策を講じる

◇事前期待を構成する要素

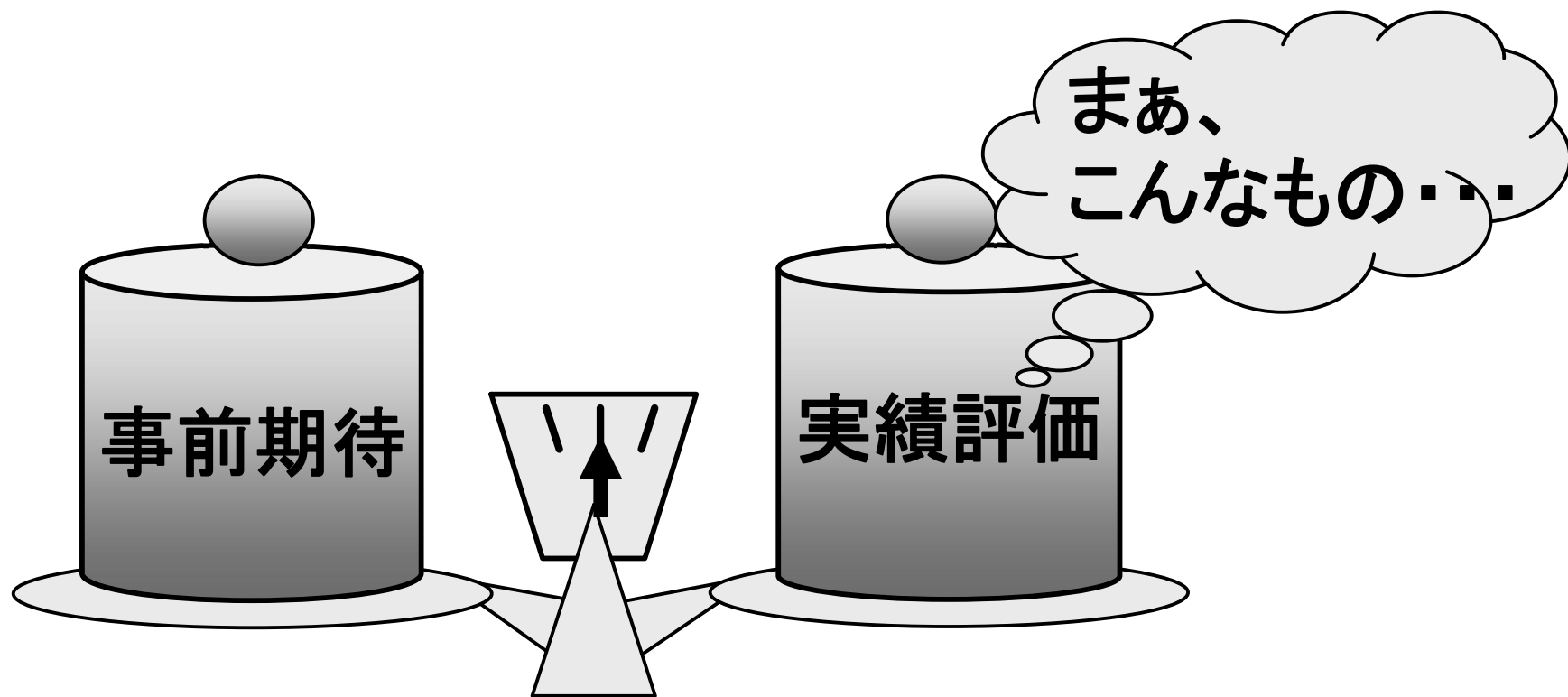


◇事前期待と実績評価の関係



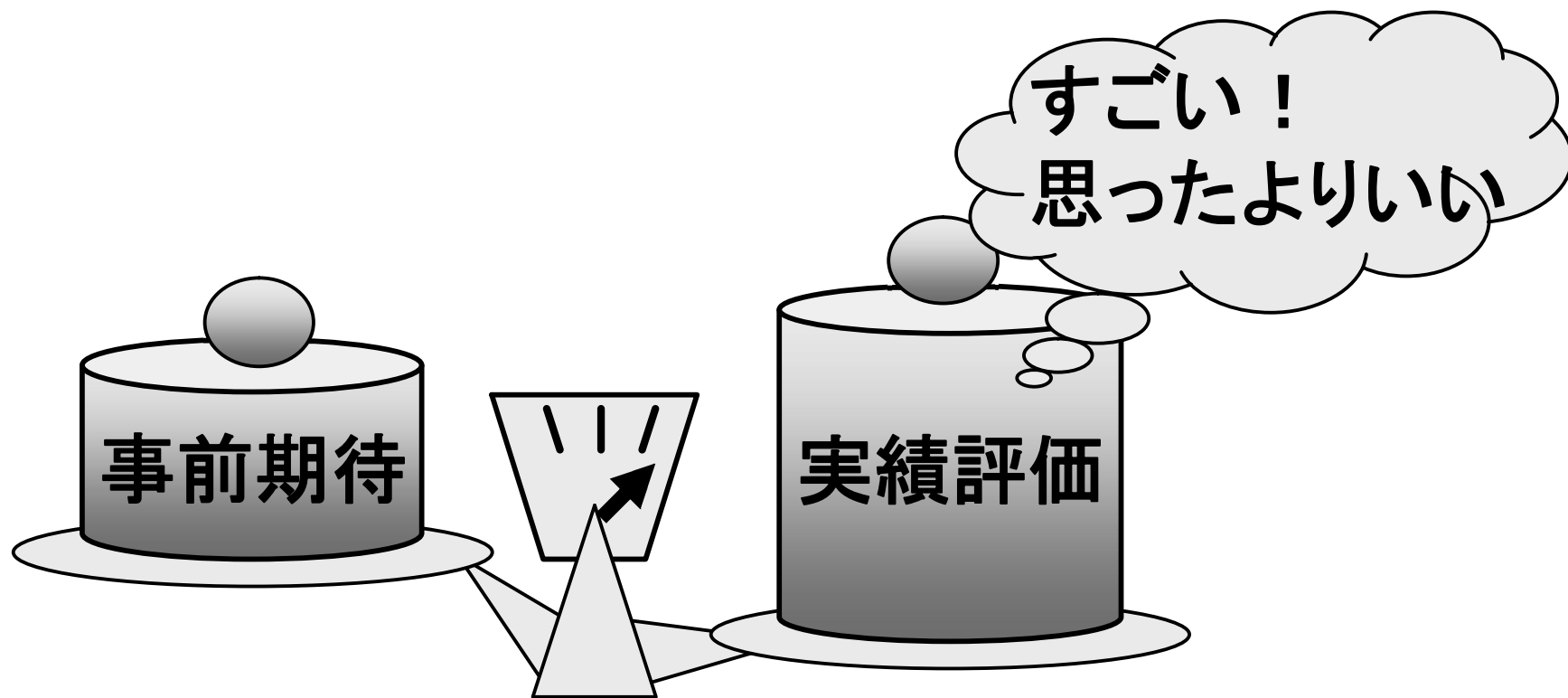
お客様を失う

◇事前期待と実績評価の関係



競争相手がなければ継続して利用

◇事前期待と実績評価の関係



お客様がリピーターになる

■ワンポイント・チェック

お客様の満足を最大限にするためには、お客様の要求を満たし期待に応える行動をすることが大切です！

