

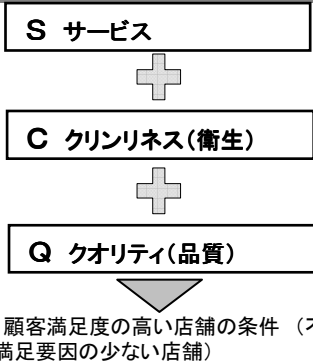
# サービス品質管理のための店舗調査

## 【サービス業事例】

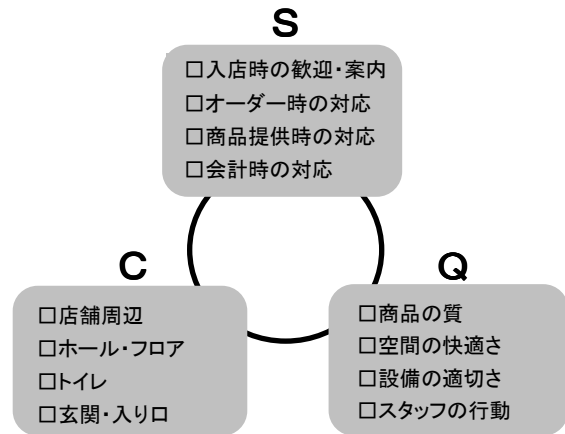
■社員全体に顧客志向の意識を徹底し、顧客が満足する店舗、不満を抱かない店舗づくりを目指す。

■顧客視点で店舗をチェックし、その結果を定期的にフィードバックすることで各店舗の現状を理解する。また、数値的な目標を持つことで、継続的な改善策を立てやすくする。

### ※喫茶(外食)におけるSCQの考え方



どこを見るのか?



## STEP① チェック項目の作成

■SCQの観点から具体的なチェック項目を確定する。このチェックは「出来ている」「出来ていない」の絶対評価で行い、客観性を確保する。

S	入店時の歓迎・案内	いらっしゃいませの声が出ている	○
		速やかに座席に案内している	×
		笑顔で対応している	×
オーダー時の対応	オーダーを繰り返し確認している	声がかかったら迅速に対応できている	○
			○

## STEP② チェック実施と結果のインプット

■各店舗(130店舗)を視察し各チェック項目をチェック (各店舗は年4回定期的にチェック)

■チェック結果のインプット

## STEP③ アウトプットの作成と結果のフィードバック

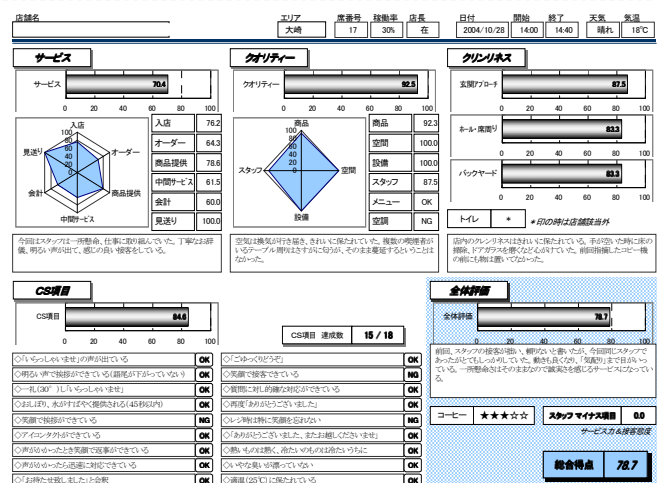
■あらかじめプログラムしたフォーマットのアウトプット(右図)が作成される。

結果の迅速なフィードバックが可能

■アウトプットを店舗責任者(エリアマネージャクラス)にフィードバック

■店舗責任者から店舗現場担当者(店長クラス)にフィードバック

→ SETP②③を年4回繰り返し、継続的なモニタリングを行う。  
→ 担当者が数値目標を定め継続的に改善努力をする



## 【結果・活用事例】

■徹底した顧客視点の導入と浸透が達成される。

■店舗状況を採点、数値化することで、改善目標が明確になる。

■各店舗のチェックからアウトプットの作成までをシステム化することで各店舗への迅速なフィードバックが可能となる。