

これで
スキルアップ間違いなし!!

CS **顧客満足度**

★★★★★ CUSTOMER SATISFACTION ★★★★★

向上委員会

CSに関する
情報を毎月お届けする。
CS向上委員会!
ぜひあなたのショップへ
お役立てください!



当店は「チームワークの良さ」が
自慢で「フレンドリーな雰囲気」があり、
お客様とのコミュニケーションが活発で
リピーターも多くなっています!今後も
「おもてなし」の心を忘れず「笑顔で
楽しい」お店を目指し頑張ります。

白川 紘子 店長



来店されたすべてのお客様に
対するお心遣い・接点を強化したい!

- フロマネ不在時は来店されたお客様への
対応が不十分だった。
- 近隣に他のドコモショップもあり、ふらっと
立ち寄る方が多いためリピーター獲得を
目指してお客様接点の強化が必要。



「おもてなし」の気持ちを忘れない!

No. 003 | ドコモショップ 新宿御苑店

■ SHOP DATA

- 東京都新宿区新宿1-8-4
JESCO新宿御苑ビル 1階
- 営業時間 月～金 10:00～20:00
土 10:00～19:00 【定休日 毎週日曜・祝日】
- スタッフ数10名
- ショップ来店者数

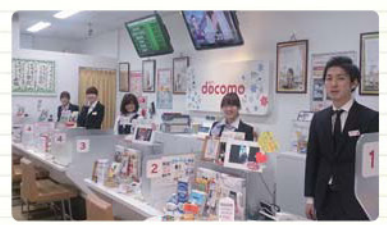
平日 約70名 休日 約50名



取組 お客様との接点を増やして、満足度UP!

常時4カウンターにスタッフを配置するルールを決め、今までバックで行っていた作業をカウンターで実施。フロマネ不在時にもお声掛けができるようになりました。対応していないスタッフは立ちあがってご挨拶し、お客様との接点を増やしています。

効果 積極的にお客様を意識してお声掛けをするようになり「受付前案内」不満率H25年4月5.0%⇒H25年9月～H26年2月平均2.2%と大幅に改善!



取組 お客様の声を活かした対応を推進!

積極的にお客様のご意見を頂くため、似顔絵入りの名刺をお渡ししています。頂いた声はスタッフのコメントとともに店舗内に掲示し、アンケート結果は、CS担当からスタッフに手書きのメッセージを記入して、バックヤードに掲示しています。

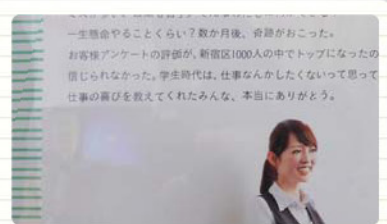
効果 名刺をお渡しすることで、より多くご意見を頂けるようになり、改善に活かしています。また、お客様に名前を憶えて頂き、再来店時の会話のきっかけとなっています。



取組 代理店全体でCSへの取組みを強化!

代理店全体でモデルスタッフを選出し、体験談やCSへの考え方などを紹介する「よこがお企画」という取組みを行っています。スタッフのポスターを店内に掲示し、CSに対する考え方やお客様に対する想いを発信しています。

効果 宣言することで、常にお客様と真剣に向き合って対応することができ、またモデルスタッフに選ばれることでモチベーションアップにつながっています。



ウラ話

当店ではリピーターも多いことから毎年バレンタインの前夜にお越しいただいたお客様にチョコレートを配るというイベントを実施しています。毎年、お客様はハニカミながらもうれしそうに受け取っていただけます!