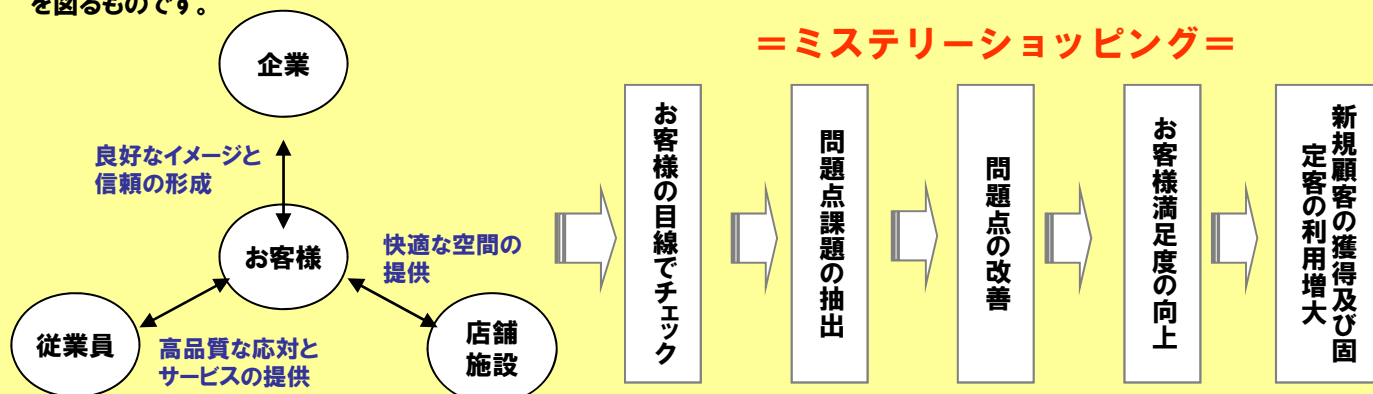


「ミステリーショッピング調査」のご紹介

『ミステリーショッピング調査』は、第三者評価といわれるもので、お客様が利用する店舗や施設において調査員がお客様の目線で、「接客面」「サービス面」「商品面」「環境面」について決められた基準で評価を行い、企業が戦略的に設定した基準値に達しているかどうかをチェックするものです。この結果から課題を抽出して、お客様が快適に利用できるように、接客対応の改善、店舗や施設の環境整備などを行い、顧客満足度を高めて新規顧客の獲得や固定客の利用機会の増大を図るものです。

=ミステリーショッピング=



<ミステリーショッピングの活用場面>

■販売スタッフやサービススタッフのスキルの把握

挨拶や接客態度などの基本的スキルの他に、商品やサービスの知識、説明力などのスキルを明らかにします。

■店舗運営戦略の浸透度の把握

企業が設定した接客対応、サービス対応、商品陳列、店内環境、施設整備など店舗運営に関する項目の達成状況を明らかにします。

■競合他店との比較による自店の評価の把握

同じ評価項目により、自社店舗と指定された競合店舗のミステリーショッピング調査を行い、競合店舗との比較による自社店舗の強み、弱みを抽出して、優先的な解決策を探ります。

評価項目

- | | |
|-----------|-------------|
| ①電話対応 | ⑦販促物 |
| ②接客対応 | ⑧商品陳列 |
| ③商品知識 | ⑨商品価格 |
| ④購入対応 | ⑩店内環境主要施設整備 |
| ⑤サービス | ⑪主要施設整備 |
| ⑥アフターサービス | ⑫総合評価 など |

■これらの項目は、決められた選択肢の評価だけではなく、調査員がお客様として感じたことを自由に記述することもできます。

利用業種

直接接客をする店舗や施設だけではなく、コールセンターなど電話で対応する場面でも実施は可能です。

- 小売業(スーパー、コンビニ、専門店など)
- 飲食業(レストラン、居酒屋など)
- 金融機関、旅行代理店などの営業窓口
- 宿泊施設、レジャー施設などのサービス業
- コールセンター、ホームページ など

SRCミステリーショッピングの特徴

- ①課題解決に向けた適切な調査設計の立案
- ②経験に裏付けられた適切な評価基準の設定
- ③訓練された経験豊富な専門調査員
- 現在、全国に77名の調査員を組織化して、きめの細かな教育訓練を行っております。
- ④調査課題に沿った適切な分析
- ⑤最適な改善策の提案
- ⑥他調査との連動

他調査との連動

- 来店客の満足度把握
ミステリーショッピングと来店客の満足度調査を同時に実施することにより、改善点がより明確になります。
- 従業員の満足度把握
従業員自身の接客やサービス対応の達成度、店舗や施設の整備状況などを調査して、従業員の立場での改善点を明らかにします。
- お客様が満足するための要素と基準値の測定
運営効率の最適化を図るために、業種別に利用者が求める要素とそのサービス水準を測定する調査の実施が可能です。

<過去の主な実施業種>

- | | |
|----------|----------------|
| ■カーディーラー | ■ゴルフ会員権売買 |
| ■コンビニ | ■旅行代理店 |
| ■カフェ | ■レジャーランド |
| ■居酒屋 | ■宿泊施設 |
| ■レストラン | ■コールセンター |
| ■銀行 | (金融機関、携帯電話) など |

■詳しい資料のご請求やお問合せは下記まで
株式会社サーベイリサーチセンター
マーケティングリサーチ部 マーケティングリサーチ2課
TEL:03-3802-6760
FAX:03-3802-5785