



# サービスの特性



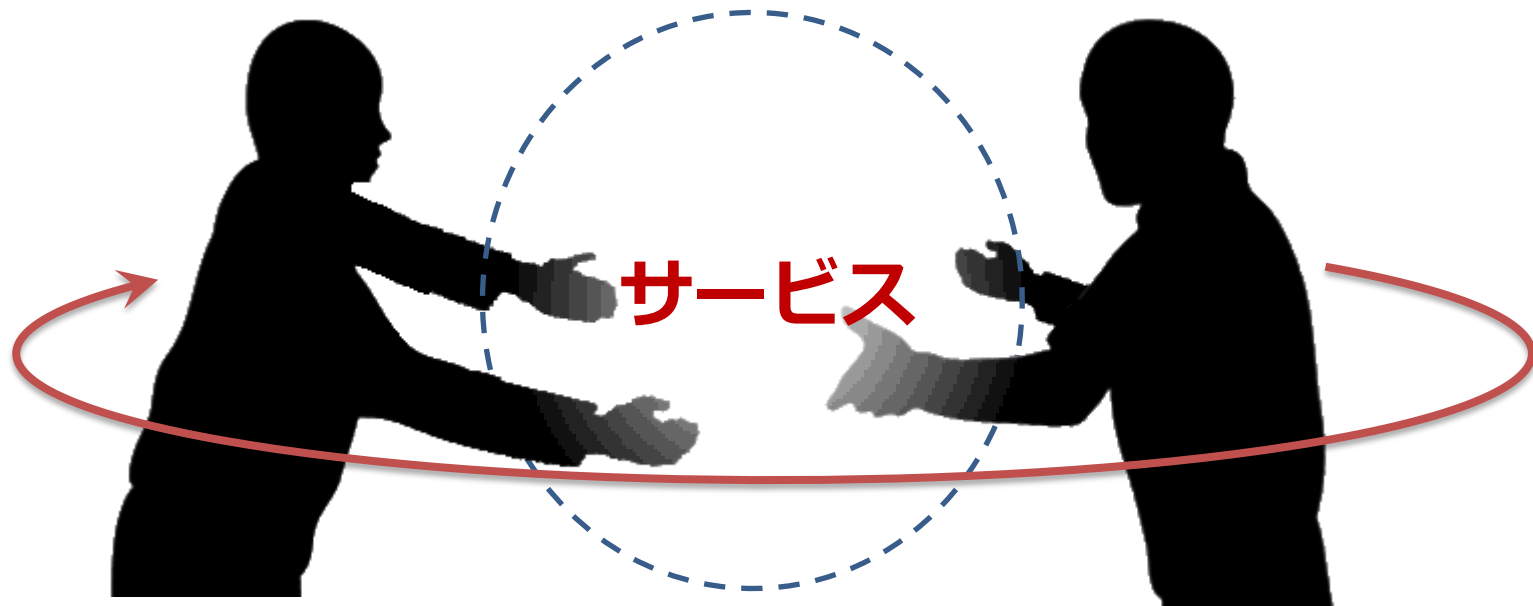
## <研修のポイント>

- ・ サービスの特性
- ・ サービスエンカウンター
- ・ 顧客満足とロイヤルティ



# サービスとは

「目に見えないもの」



「提供者と消費者の相互作用を必要とするもの」

# サービスの4つの特性

お金や品物とは違った特性を持っている

1. 無形性

2. 同時性

3. 異質性

4. 消滅性



# 1. 無形性

サービスは、目で見ることができない

