

顧客視点を考える

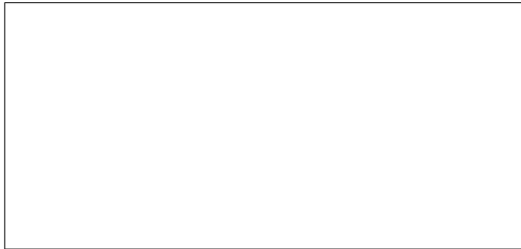
■ 顧客視点に立つ必要性

CS(customer satisfaction:消費者が商品を購入したり、サービスの提供を受ける場合に、感じる満足感)という言葉がありますが、相手・顧客の視点・立場に立つことは、選ばれる企業・サービスになるために重要な要素です。

過去の実体験と理由



グループ共有 / 共有して感じたこと



個人:5分
グループ:10分
発表:10分

顧客視点を考える

■ 顧客視点を考える ワーク1

以下のケースを考えてみましょう

あなたは、あるコンビニエンスストアで朝ごはん用にサンドウィッチとおにぎりを一つ購入しました。店員が処理をし、袋に詰める際に、「あっ！」とサンドウィッチを落としてしまいました。「え～！？」と思いながら、あなたは見ていましたが、その後店員は、

- ①「申し訳ありません」と言いながら 渡してくれました。
た。
- ②何も言わずに、 言って終わりました。
- ③「申し訳ございません、 渡してくれました。

①～③までの対応をされた時、あなたはどう感じますか？それぞれ記載しましょう

あなたにとって、満足を感じるのは何番ですか？

2

ここからは顧客側になって考えてみることを3つの事例で確認していきます。仕事を始めると、どうしても自分が忙しい、大変だからとなり自分に意識が向きがちになりますが、自分は悪気なくとった対応でもお客様の立場になると感じ方は変わります。

今後皆さんが、顧客視点に立って考え、取り組めるように、しっかりと考えてください。

個人：5分
グループ：10分
発表：10分

<ピックアップした意見を共有>

人それぞれ感じ方は異なるので、

大切です。

また、②の対応だと、この店にはもう行きたくないと思う方もいるでしょう。このコンビニの他の店員はいい対応ができたとしても、一人の対応で全体が判断されてしまうものです。

自分は会社の代表ということを認識して行動する必要があるということも覚えておきましょう。

顧客視点を考える

■ 顧客視点を考える ワーク2

以下のケースを考えてみましょう

Aさんは、駐車場での受付・接客を行っています。今まで先輩が担当していた立体駐車場の担当者になりました。この辺りはビジネス街であり、駐車場もたくさんあります。丁度、自分の担当する駐車場の一つ隣に他社の駐車場がありました。先輩社員からの引き継ぎであり、この辺りは競合も多い、何より経験がないので、不安でいっぱいです。お客様にご迷惑をかけることもあります、一所懸命がんばりつつ数か月が過ぎました。
お客様が来ました。

毎月売上は落ちることなく、少しずつ増えていっています。先日はお客様の紹介で、という事で新しいお客様が来てくれました。

Aさんは新人ですが、競合が多い中で順調に進んでいるのは何故だと思いますか

仕事をする上で大切なことは何だと思いますか

3

個人:5分
グループ:10分
発表:10分

駐車場のサービスは、目的が車を止めることにあるので余程値段が
違わない限り、差別化がしにくいものです。
そこで重要になるのは、です。
事例のようなケースは実際に起こります。
自分達にできること、ありそうですね。

顧客視点を考える

■ 顧客視点を考える ワーク3

以下のケースを考えてみましょう

あなたは、ある回転寿司に行った時に、お客と店員のこんなシーンをみかけました。
その回転寿司屋は、回っていない商品がほしい時は席から注文すれば、皿にするしがついて回ってくるようになっていきます。ただ、作るのは厨房の人なので、フロアで接客をしている店員には状況はわかりません。

客「注文したものと違うものが何度か来たんだけど」

店員「そうですか。申し訳ありません」

客「

店員「

客「

店員「

客「新たに注文を、じゃないんだよ！」

そこに先輩らしき店員がやってきた。

先輩店員「お客様どうなさいました。え、そうですか。」

客「わかればいいんだよ。頼むよ本当に」

店員と先輩店員との対応でお客様の反応に違いが出た理由を考えてみましょう

4

個人:5分

グループ:10分

発表:10分

最初に対応した店員は

- ・
- ・

といった意見がでてきました。

先輩店員は、

というところが違います。

実際には、この気持ちや姿勢が表情や声のトーンに現れているはずです。

仮に、最初に対応した店員に全く悪気が無かったとしても、

自分が顧客になりきり、相手視点に立って考えてみると、みえてくることもあります。

