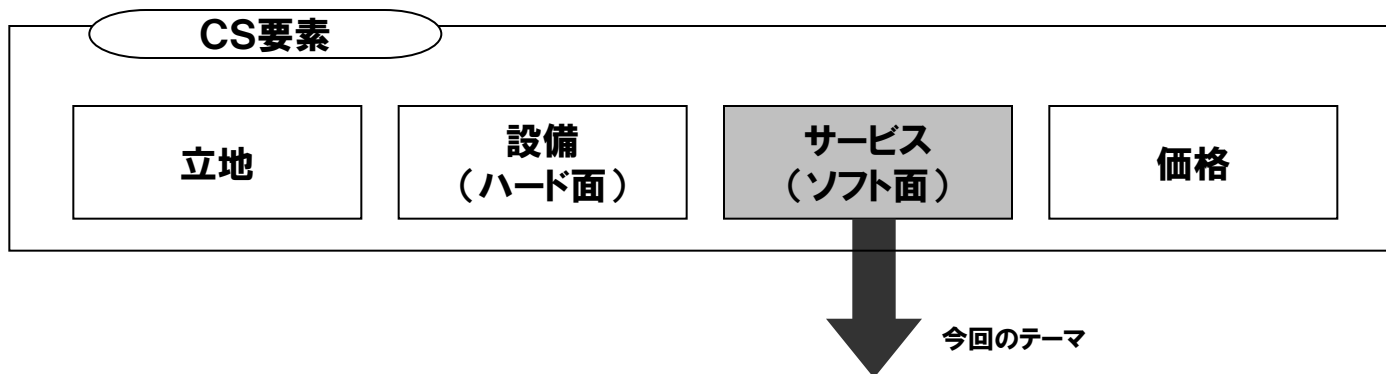

CS調査(ゴルフ場)のご提案

株式会社インソース

1. ゴルフ場におけるCS（調査の前提）



1. 顧客接点が他のサービス業に加えて多い

- ・ポーター、フロント、マスター室、キャディ、レストラン、ショップ ～それぞれの接点において、求められるCSレベルをクリアしていて、全体としてバラツキのないことが重要。（一般論としては、他業種より品質マネジが比較的困難）
⇒全顧客接点に対する総合的な調査を実施する。

2. 期待水準が概して高い

- ・今回調査は、高品質サービスを享受する機会の多い中～高所得者層を念頭に置く。（高いレベル・視点からの調査）
⇒基本的な対応レベルに加え、応用レベルも視野に入れて実施する。

3. 顧客接点(スタッフ)毎に、求める行動を具体化する（調査後）

- ・美しい「接遇・マナー」を徹底するだけでは、必ずしも顧客の期待を満たすことはできない。
ポーター、フロント、マスター室スタッフ、キャディ、レストランスタッフ、ショップスタッフ、インストラクターのCS目標を別個に定め、そこから具体化行動を設定することが調査後の目標。（調査報告書にて提案します。）

2. 調査について

(1) 調査対象

貴社の指定するゴルフコース

(2) 調査対象（覆面調査）

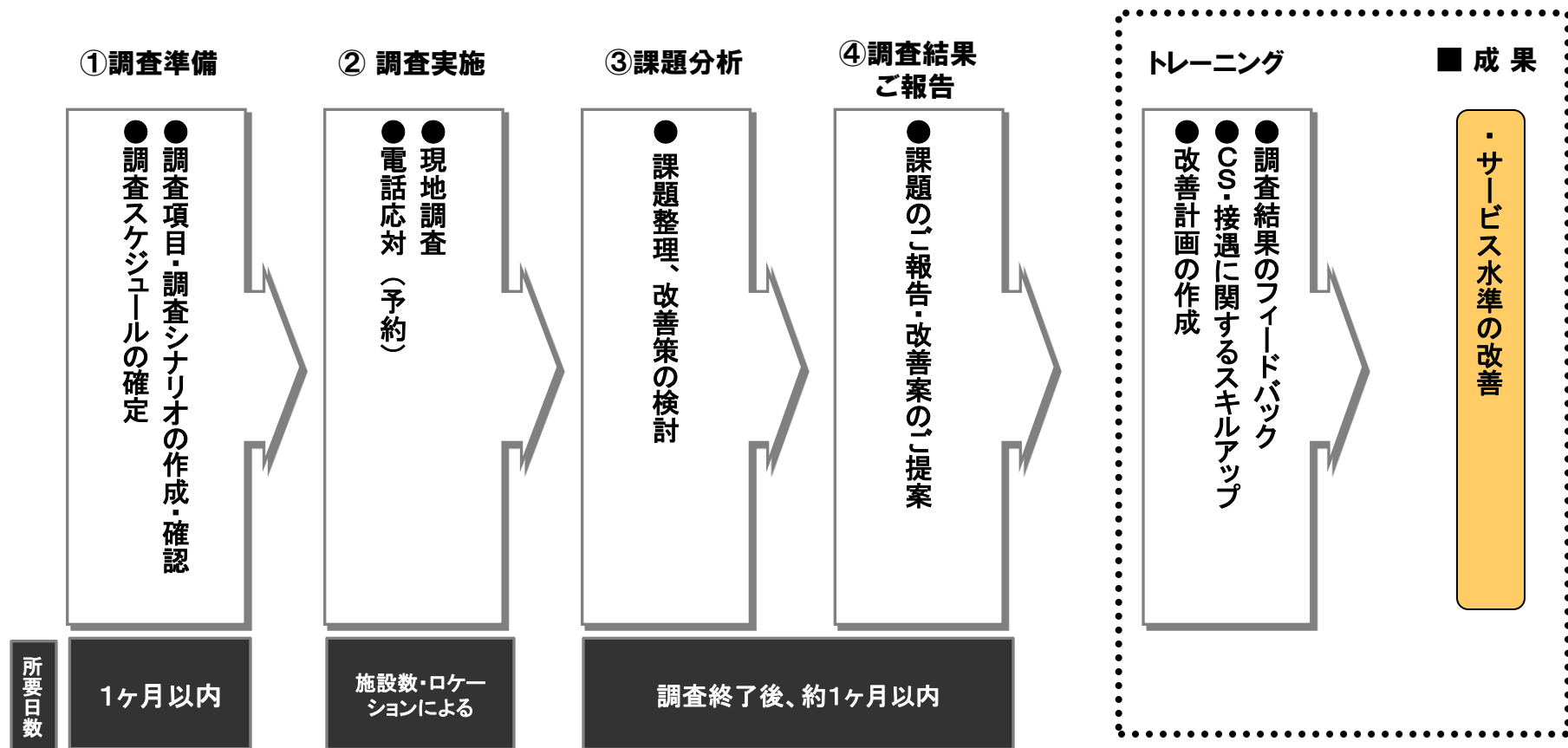
対面	ポーター
	フロント
	マスター室
	キャディ
	レストラン（応対＋料理）
	ショップ
電話	予約受付

(3) 調査員

3名又は2名で実施。

2. 調査について

(4) 調査のながれ



2. 調査について

(5) 調査項目（案）

項目ごとに、3段階で評価します。（段階については、事前に行動レベルで定義）

○項目案（※項目は調査対象別に設定）

基本	「表情」 「歓迎」 「言葉遣い」
コミュニケーション	「業務知識」 「説明」 「質問」
応用	「心情理解」 「プラスαの情報提供」 「セールス」 「安心感・信頼感」
その他	「待機状況」・「スムーズな動作・作業」 「清潔さ」

(6) 調査時のシナリオ

調査項目を踏まえ、事前に作成します。調査このシナリオに沿って行います。

（調査項目を確実に把握するため。場当たりの調査としない。）

■例

- ・「スタート時間を早められないか」「再来週コンペできるか」（電話）
- ・「バックティからやらせて欲しい」「スルーにして欲しい」（マスター室）
- ・「焼きそばできないのか」「小盛りにできないか」（レストラン）
- ・「スピン系のボールでおすすめはどれか」（ショップ）

※キャディについては、プレーに合わせて適宜実施します。

○評価シートイメージ（今回の評価項目とは別です。）

電話応対評価シート		
コールNO	応対者名	総合評価
1 基本		
2 コミュニケーション		
3 応用		
4 応対スピード		
5 清潔		
6 終了挨拶		
7 応対力		
8 応対力		
9 応対力		

4. 弊社の実績

(1) CSコンサルティング

- ・数々の調査実績を有しております。
調査手法はマーケティング雑誌でも取り上げられております。

<直近の受託実績>

- ・デパート ～対応・電話調査
- ・金融機関 ～窓口、電話調査
- ・地方自治体 ～窓口、電話調査
- ・大手メーカー ～コールセンター調査

(2) CS関連研修

- ・7000人以上の受講者にご受講いただき、9割の方にご満足いただいております。
- ・改善可能な「弱点」を把握し、カリキュラムに反映いたします。
研修においては実際の課題・解決策について皆様自身に考えていただき、内部の力による改善を目指します。

<CS研修 受講者アンケート抜粋>

