

## 1)「CS分析」とは

個別満足度測定項目	Q1 店内はきれいに清掃されていますか。ゴミは落ちてませんか？
	Q2 資料コーナーはきれいに清掃整理されていましたか。
	Q3 チラシ・パンフレット等は、利用しやすい状況ですか。
	Q4 ポスター等、壁に貼ってあるものについては興味を惹かれましたか。
	Q5 身だしなみはよかったですか。
	Q6 来店時、お客様の方を向いて気持ちをこめて挨拶をしていましたか。
	Q7 接客時のあいさつは気遣いや真心の気持ちがこもっていますか。
	Q8 お帰りの際の挨拶は丁寧でしたか。
	Q9 スタッフ全員が声掛け、あいさつをしていましたか。
	Q10 笑顔で対応ができていましたか
	Q11 サービス内容の確認は丁寧にできていましたか。
	Q12 テキパキと迅速な動きでしたか
	Q13 待ち時間は長く感じられましたか。
	Q14 ご要望はきちんとお伺いできていましたか。
	Q15 親切・丁寧に説明を行っていましたか。
	Q16 商品内容等、わかりやすくお伝えできていましたか。

【総合評価項目】

Q17 本日の  
当店の対応に  
満足していますか

「総合評価を高めるために早期に改善すべき接客要素は何か」

という課題を明確にするために

①総合評価に与える個別項目各々の重要度を「相関係数」で数値化

②個別満足度測定項目各々の満足度を「満足率」で数値化



①②を座標上にプロット化した上でマッチングし、

「改善優先度ランキング」を作成するものである。

## 2)分析手順

※分析対象項目全てに回答しているサンプルのみを分析対象とする

①個別項目各項目への満足度の高低を%で比較する

②総合評価に与える個別項目各項目の重要度を比較する

③重要度をx軸、満足度をy軸とするプロット図を作成(下図)

④プロット図上の座標上の距離と角度を求める

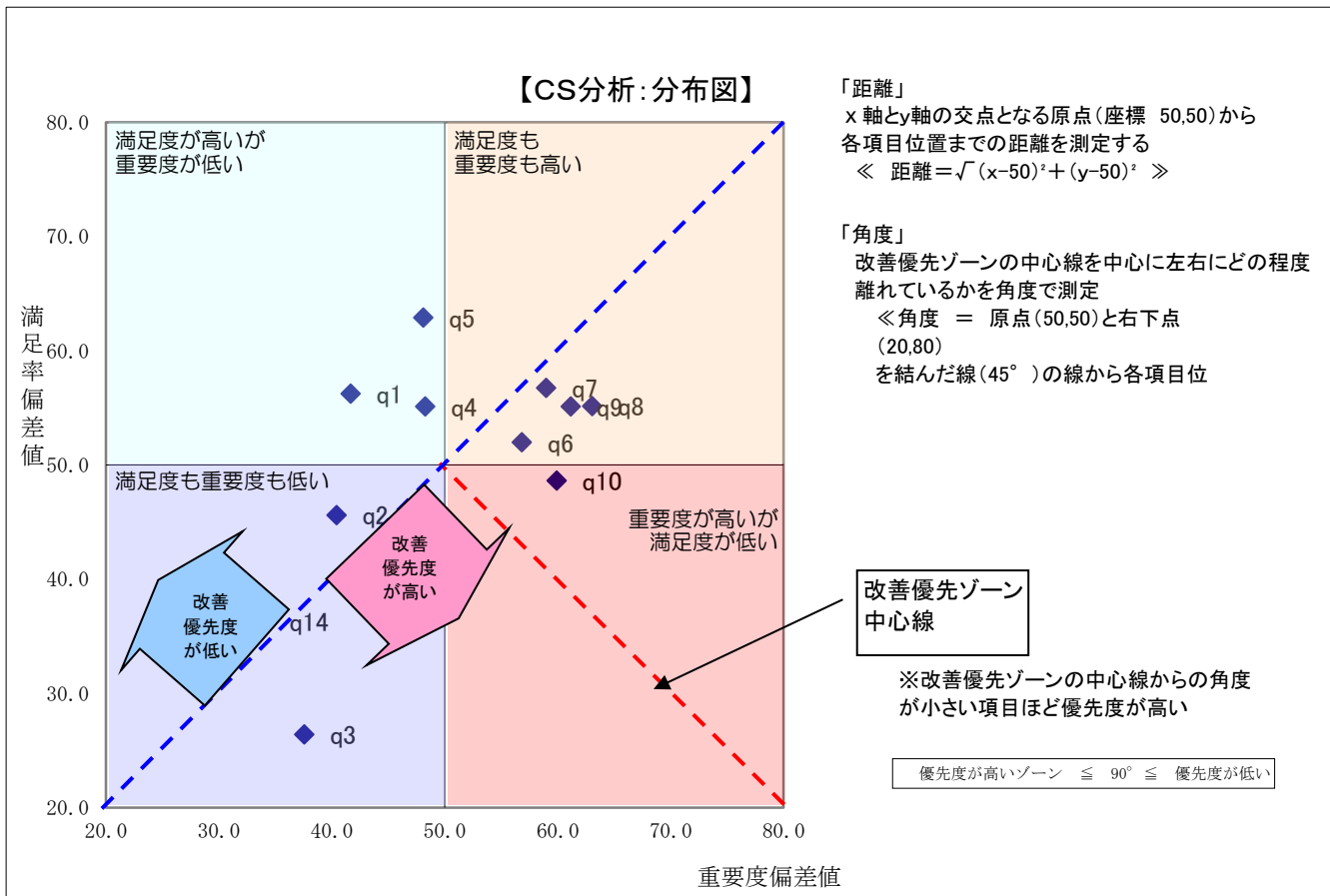
⑤「角度」から修正指数を求める

《修正指数》

$\frac{90^\circ - \text{角度}}{90^\circ}$

優先度が低いゾーンでは指数がマイナス値になる

優先度が高いゾーンで角度が小さい項目ほど指数値が高くなる。



## ⑥改善度指標の計算

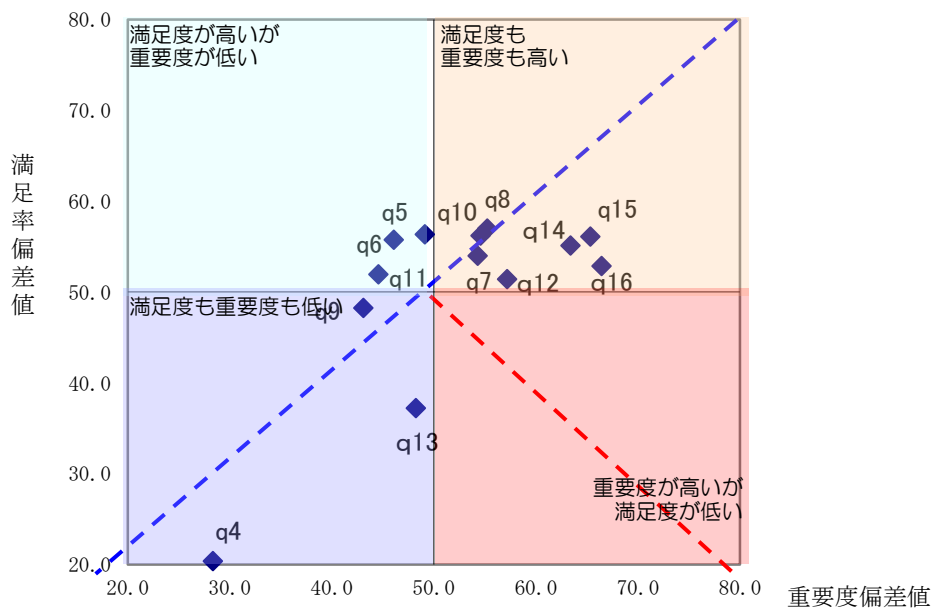
≪改善度指標値≫ 距離 × 修正指数

★指数がプラスであり、値が大きい項目ほど優先的に改善すべき項目。

★指数がマイナスの項目は当面改善する必要がない

### 3)アウトプット事例

	満足率偏差値	重要度偏差値	角度	修正指数	距離	改善度指標値
Q1 店内はきれいに清掃されていますか。ゴミは落ちてませんか？	58.60	41.69	179.01	-0.99	11.96	-11.82
Q2 資料コーナーはきれいに清掃整理されていましたか。	53.71	41.81	159.37	-0.77	8.99	-6.93
Q3 チラシ・パンフレット等は、利用しやすい状況ですか。	35.34	40.36	78.32	0.13	17.55	2.28
Q4 ポスター等、壁に貼ってあるものについては興味を惹かれましたか。	20.37	28.34	81.17	0.10	36.70	3.60
Q5 身だしなみはよかったですか。	56.34	49.12	142.86	-0.59	6.40	-3.76
Q6 来店時、お客様の方を向いて気持ちをこめて挨拶をしていましたか。	55.74	46.08	169.35	-0.88	6.95	-6.13
Q7 接客時のあいさつは気遣いや真心の気持ちがこもっていますか。	53.96	54.32	87.51	0.03	5.86	0.16
Q8 お帰りの際の挨拶は丁寧でしたか。	56.98	55.27	97.93	-0.09	8.74	-0.77
Q9 スタッフ全員が声掛け、あいさつをしていましたか。	48.24	43.11	120.65	-0.34	7.11	-2.42
Q10 笑顔で対応ができていましたか	56.19	54.61	98.31	-0.09	7.72	-0.71
Q11 サービス内容の確認は丁寧にできていましたか。	51.93	44.59	154.66	-0.72	5.75	-4.13
Q12 テキパキと迅速な動きでしたか	51.41	57.20	56.06	0.38	7.33	2.77
Q13 待ち時間は長く感じられましたか。	37.19	48.26	52.74	0.41	12.93	5.35
Q14 ご要望はきちんとお伺いできていましたか。	55.08	63.42	65.74	0.27	14.36	3.87
Q15 親切・丁寧に説明を行っていましたか。	56.08	65.36	66.61	0.26	16.52	4.29
Q16 商品内容等、わかりやすくお伝えてできていましたか。	52.84	66.45	54.81	0.39	16.69	6.53



#### 総合満足度向上のための優先改善項目ランキング (数値は改善度指標値)

- 1位：Q16「商品内容等、分かりやすく伝えていたか」6.53
- 2位：Q13「待ち時間は適切か」5.35
- 3位：Q15「親切・丁寧に説明を行っているか」4.29
- 4位：Q14「お話をきちんとお伺いできているか」3.87
- 5位：Q4「ポスター等、壁に貼ってあるものに興味を惹かれたか」3.60
- 6位：Q12「テキパキと迅速な動きをしているか」2.77