

「携帯電話ショップ」顧客対応力調査

報告書

各店別調査結果

※「店舗利用意向」は調査員が100点満点、10点きざみで採点

100＝「わざわざ来でもいいくらい、この店がよい」

80＝「近くにあれば、他の店でなくこの店を選ぶ」

60＝「近くに他の店がなければこの店でもいい」

50＝「利用してもしなくてもいい(可もなく不可もなく)」

40＝「どちらかというとかたくない」

20＝「急ぎの決められた用事でこの店しかない時

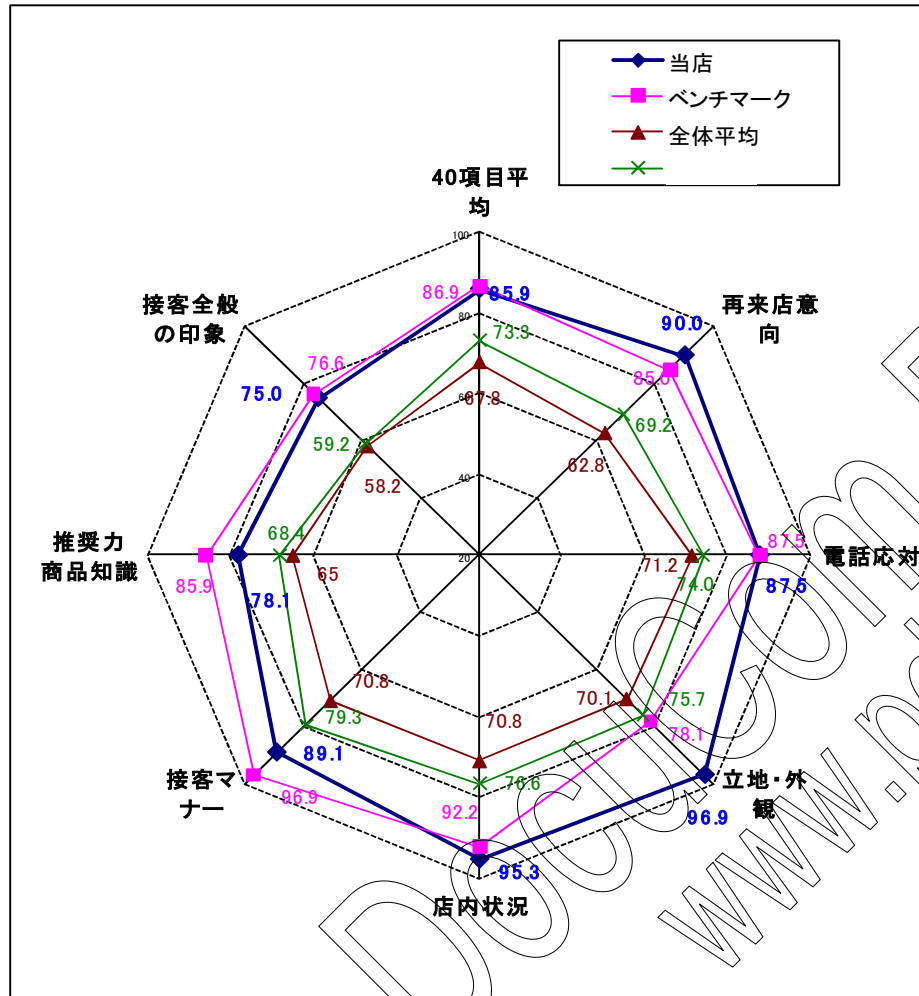
以外は利用しない」

0＝「どんなに困っていても利用しない」

※各項目は4＝100、3＝75、2＝50、1＝25として計算し、

2名の得点平均を記載

1位



外部からの視認性、気軽に入れる店がまえ、ディスプレイスペースと接客スペースのゾーン分け、「キャンペーン」を訴求する活気のあるディスプレイ、顧客目線に立ったPOPの位置、笑顔があり、気持のよい接客態度、ていねいな商品説明と、全てのCS要素に対して2人の評価が一致して高い。

【再来店意向を左右するプラス、マイナス要因】

- ◎ = 2名とも「プラス要因」にあげている
- = 1名が「プラス要因」にあげている
- △ = 1名は「プラス」、1名は「マイナス要因」にあげている
- × = 1名が「マイナス要因」にあげている
- ×× = 2名とも「マイナス要因」にあげている

◎	24) 笑顔のある接客 14) 価格、機種特徴の見やすさ 36) 接客後のあいさつ 6) ディ스플레이の状況
○	18) 回遊客への声かけ 22) 対面接客のはじめの声かけ 27) 端末費用についての説明 15) デモ機の配置 11) 店内の雰囲気作り 12) 店内のゆとり

■各調査員の再来店意向とその理由

【機種変更】80点

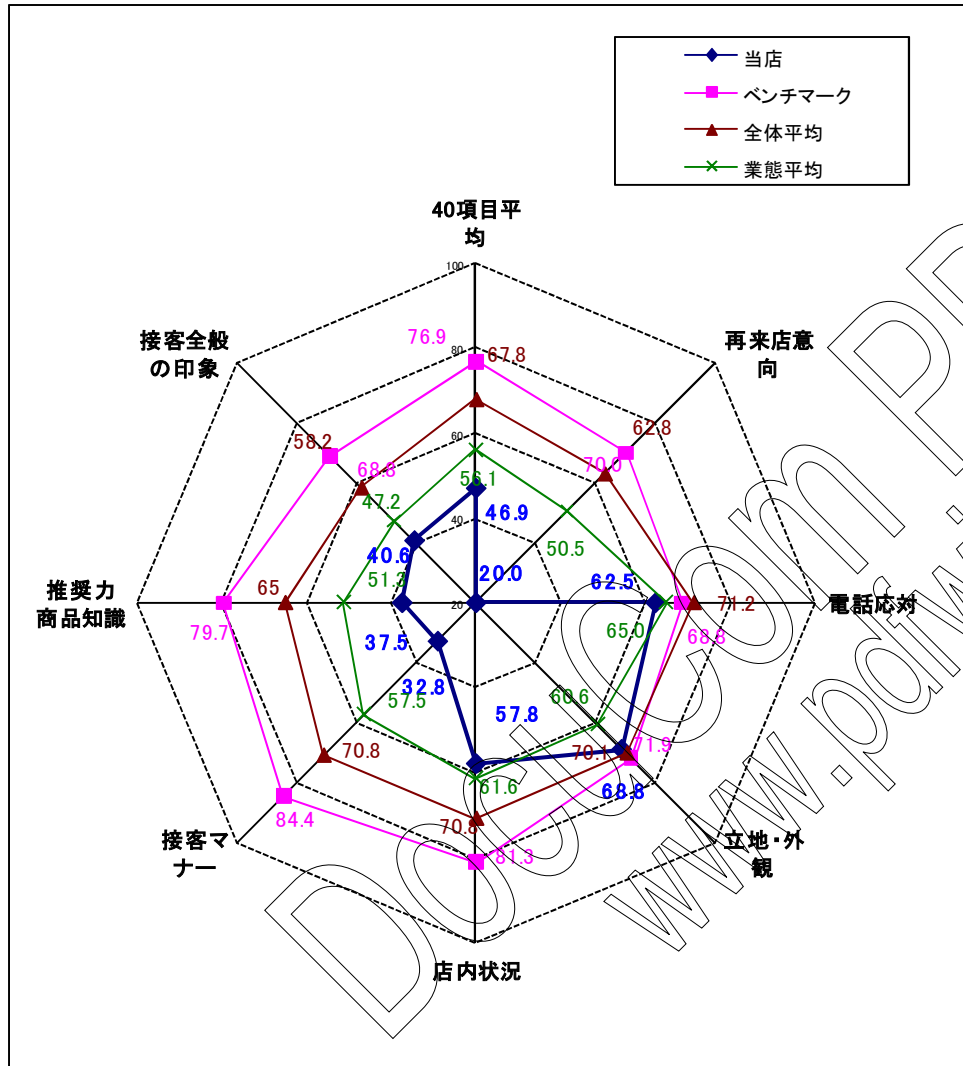
- ・店内外のディスプレイにも接客にも、営業意欲が感じられる店。最近、きれいなショールームのような、無機質的な店が増えている中では親近感を感じ、入店しやすい。
- ・入店時の声かけや話し方も、とてもフレンドリーで感じがよい。説明時にも、意欲的に推奨する姿勢が見られたが、「キャンペーン中なので、今がお買い得ですよ」とプッシュする姿勢はなかった。ディスプレイでは派手にPRしていただけない、もうひと押しだと思った。

【MNP】100点

- ・入店時、1組の家族客がいた。店内にはスタッフは1人でしたが、対応されているお客様に一声かけて、私のところにきて、ご挨拶や、どういう件で来店されたのかということをしりげなく尋ねた。そして、「お時間大丈夫ですか？3分程度お待ちいただけますか？」という問いかけをした。前にご来店のお客様にあとどのくらい時間がかかるかを、きちんとした数字の時間で伝えてもらえると非常に安心できる。
- ・対応についても、ゆとりのある対応が印象的で、機種についても、「できるだけ安い機種は？」という私の問いかけに対して、パンフレットに金額を記入してくれた。そのうえで、よく使う機能を尋ね、「カメラ機能です」と答えると、またそこから、今の機種の画素数比べてどうかという説明もあった。お客様のニーズにあった対応は、少し距離が離れていてもこのお店で購入したいと感じさせる。

12位：

MNP調査員、機種変更調査員ともに20点の最低評価。推奨レベル以前に、私語の多さ・身だしなみの悪さ・接客意欲のなさ・マナーの悪さなどが目立つ。店舗内ディスプレイにも見るべきものがなく、有利な立地が全く生かされていない。



【再来店意向を左右するプラス、マイナス要因】

- ◎=2名とも「プラス要因」にあげている
- =1名が「プラス要因」にあげている
- △=1名は「プラス」、1名は「マイナス要因」にあげている
- ×=1名が「マイナス要因」にあげている
- ××=2名とも「マイナス要因」にあげている

	3) 印象の好感度
	17) 来店時の声かけ、あいさつ
	19) 服装、身だしなみ
	20) 私語のなさ、業務への集中
	25) 端末ニーズ聞き取り能力
	26) 機種推奨能力
×	29) 料金ニーズ聞き取り能力
	30) 料金プラン推奨能力
	33) 自主的・積極的な説明意欲
	35) 商品知識、信頼性
	36) 接客後のあいさつ
	38) 買い急ぎ感を喚起する推奨
	39) 独自の特典、販促の推奨
	40) 退店時に再来店を促す声かけ
××	18) 回遊客への声かけ
	22) 対面接客のはじめの声かけ
	23) 言動のマナー
	27) 端末費用についての説明

■各調査員の再来店意向とその理由

【機種変更】20点

- ・入店時には、スタッフ同士が笑いながら私語をしていた様子を確認。ショップにはいり、店内を少しみている、2人でしきりとなにかの話題でもりあがっており、なにも声かけもない状況。
- ・応対窓口にて、機種変更の件で伺いたいことを話すが、マニュアル的は話口調で印象はわるい。
- ・費用の話になり、まだしないほうがいいですよと、言葉遣いも悪い。

【MNP】20点

- ・目につきやすさ、来店における気兼ねのなさという点では有利なはずなのに、立ち寄った客に対して全く目を向けていない。入店した客に接客する姿勢も見せず、来店客があっても、他に接客している風でも仕事している様子でもないのにカウンターの奥で3人のスタッフが雑談している。