

---

# CS向上ソリューションのご提案

～現場調査と現場研修による改善支援

---

株式会社インソース

## ■ご提案について

インソースは貴組織の目指すビジョン、目標をふまえ、店舗調査及びソリューションを提供させていただきます。

なお、弊社の究極の目的は「インソーシング」です。

皆様が内部の自立的・自発的な力により、問題の発見、解決を進めていくことを目指します。

## ■ソリューションラインナップ

ご要望にあわせて、下記メニューを組み合わせたソリューションプランをご提供いたします。

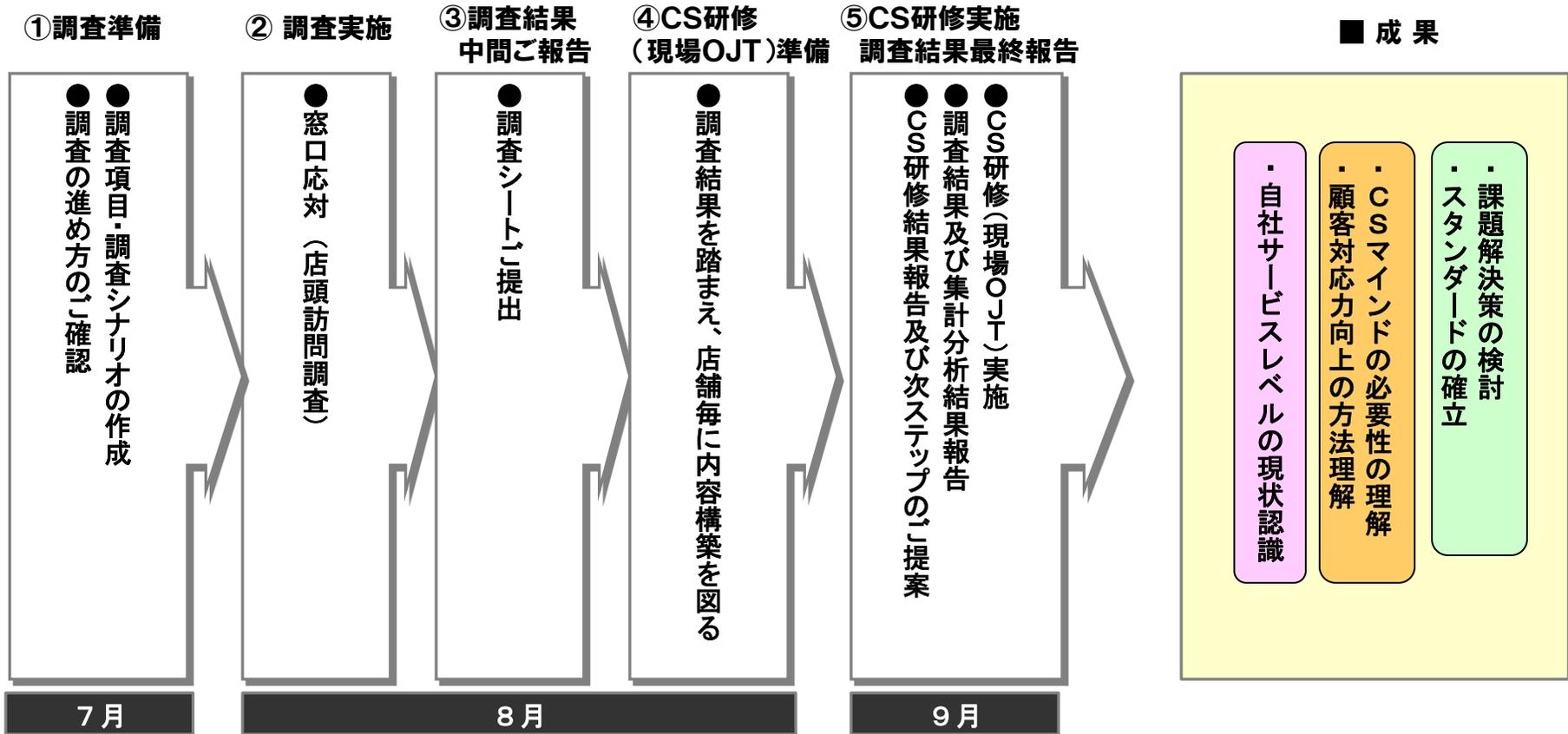
例)CS課題把握 : (1)CS調査

CS課題把握と対応スキルアップ : (1)CS調査 + (2)CS研修(現場OJT)

CS推進の仕組みづくり : (3)CS理念作り + (4)CS推進体制づくり + (5)CSリーダー育成

内容	今回ご提案
(1)CS調査(店頭訪問調査・ミステリーコール)	●
(2)CS研修(現場OJT)	●
(3)CS理念作り(アンケート実施、CS方向性明確化、KPI策定など)	
(4)CS推進体制づくり	
(5)CSリーダー育成	
(6)CS新商品・新サービス開発	

## ■CS調査およびCS研修の全体像



## ① 調査準備

### <調査項目の作成>

貴行の目標・課題等を踏まえ、弊社案をベースに詳細な打合せを行い、目的に沿った評価項目をオーダーメイドで作成いたします。

### <調査項目案>

#### チェック項目

	大項目案	中項目案
入口・売場・レジ	基本	待機の姿勢・入店の挨拶・表情・話し方・言葉遣い・身だしなみ・応対所作・私語 等
	業務知識	業務に必要な知識を有している・重要事項の説明・プラスアルファの情報提供 等
	コミュニケーション	あいづち、うなづき・質問力・説明力・理解度への配慮 等
	応対姿勢	お客様への心情理解・感謝の言葉・登録推進への声かけ 等
	応対結果	問題解決・安心感、信頼感 等
駐車場	基本	待機の姿勢・挨拶・表情・話し方・言葉遣い・身だしなみ・応対所作・私語 等
	応対結果	問題解決・安心感、信頼感 等
店舗環境	店内環境	照明・空調・BGM・清掃・入り口カウンターやレジ周りの整理整頓 等
	駐車場環境	清掃・入りやすさ・安全体制 等
	トイレ	清掃・整理整頓・照明・空調 等

#### 印象項目(全体総評)

店舗全体としてのお客様を歓迎する雰囲気があるか・また来たい、登録したい気持ちになったか・チェック項目で拾えない事項 等

### <調査シナリオの作成>

貴社店舗の実際のサービスを題材に、オリジナルシナリオを作成いたします。

例)仮登録をしている2回目来店のお客様

## ②調査実施

### <店頭訪問調査>

弊社講師及び調査員が、お客さまを装って、店舗を訪問

(合計3店舗を予定)

「入店挨拶⇒売場状況確認⇒レジ確認⇒駐車場確認」の流れで店頭状況を確認。

※1店舗あたり1時間程度

調査票に基づいて診断いたします。

### ■評価の実際

#### ①精度の高い評価をご提供させていただきます

- a. 都銀、大手生保等で長年電話・応対のチェックを実施してきた実績と豊富な経験あり
- b. 自治体、金融、サービス業各社での数々の調査実績があり、調査手法はマーケティング雑誌でも有名

#### ②平均を重視しない分析(「ばらつき」重視の新しい視点)

～顧客の視点に立った、良い応対に関して「平均点」は無意味 ⇒ばらつきの把握がクオリティアップには重要

#### ③「弱点」を把握し、研修カリキュラムに反映

～改善可能な「弱点」をきちんと把握し、カリキュラムに反映。研修は実際の課題・解決策について考えていただきます。

## ③課題分析

調査結果を弊社コンサルタントが取りまとめ、『現状分析結果』としてご提示させていただきます。  
この分析結果をもとに、研修コンテンツを検討いたします。

### ■分析結果レポート記載事項例

#### 1. 調査結果

##### (1) 職場環境

- ①身だしなみ
- ②整理整頓状況
- ③待機姿勢(私語) など

##### (2) 窓口対応

- ①表情
- ②言葉使い
- ③復唱(確認)とあいづち など

##### (3) 電話対応

- ①第一声
- ②クロージング
- ③エスカレーション など

#### 2. 改善提案

上記の調査内容から改善提案をさせていただきます。

### 1. 窓口診断結果

診断項目に対して、○・△・×で評価を行った。診断時間や環境、実施者により診断可能であった項目と難しかった項目があった。○=2点、△=1点、×=0点として取り扱っている。

#### (1) 職場状況

職場環境については、書類の山やダンボール箱などが目立ち、お客様が不快な印象を受けた。  
職場の会話状況に関しては、私語などはなく、いい印象を受けている。お客様に見られている職場という自覚のもと、服装が整った。お客様に主的にルール化することが求められる。

##### ①机上・カウンター内

職場環境(机上やカウンター内)の平均点は1.1点。全体的に、書類が山積みになっている机が散見され、お客様が見えやすい箇所は、より一層の整理整頓が求められる。また、キャビネット上や机上などにダンボール箱が多量にある。せつやくファイリングボックスを用いて整理整頓が求められる。また、私語が気にならない場所があった。

使わな  
もある  
職務ス  
のもあ

②符合  
案内表  
しかし  
などは

③私語

私語・  
全部署を通して、気  
し、私語が気になら

### 3. 改善提案

窓口診断を踏まえて、具体的な改善行動の提案事例をまとめる。すぐに実施できるものもあれば、費用の関係から実現に時間がかかるものがあるが、下記に列記する。

(1)「区民」=「お客様」対応意識の向上

- ・職場でのクレーム対応ルールを確立し、月1回の会議を開催して情報の共有を図る。
- ・クレーム対応やコミュニケーション、セルフケアについての継続的な研修を実施する。
- ・カウンターの外から職場スペースを観察して気がついた点を改善できるような活動を継続する。
- ・接客向上委員会を設けて、その方中心に研修の実施、チェックシートの作成、アンケート調査の実施から改善への継続などの取り組みを行う。
- ・窓口対応および電話対応で気を付けたことをカードにして身に着けるとともに、電話およびカウンターに掲示する。
- ・お客様への声かけ運動を実施する。
- ・待合スペースでのお客様対応係を設置し、順番を担当する。
- ・スニーカーやジーンズなどカジュアルな格好をオフィスにふさわしい格好にする。すぐにには難しいが、徐々に格好で職場に来て、仕事

サンプル



## ■分析手法 ～標準偏差

### 1. 標準偏差とは

分布のばらつきを数値化したもの。

標準偏差の値は、大きくなるほどばらつきが大きいことを表し、小さくなるほどばらつきが小さいことを表します。

### 2. なぜ標準偏差を見るか？

全体平均として、対応レベルが基準値を上回っていても、行員の対応レベルのばらつきが大きくては、お客様を失うことにもつながります。

ばらつきの指標として標準偏差を用いています。

### 3. 標準偏差の例（平均が同じで、標準偏差が異なる例）

#### パターン1

平均値の周辺にまとまっている

⇒ 標準偏差が小さい(均一である)

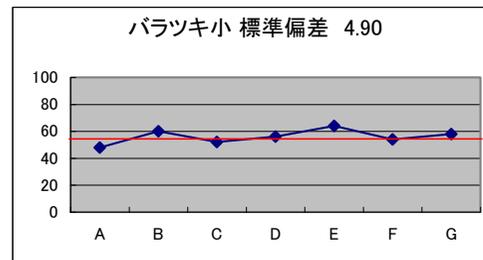
#### パターン2

平均値からの隔たりが大きくバラつく

⇒ 標準偏差が大きい(数値の差が大きい)

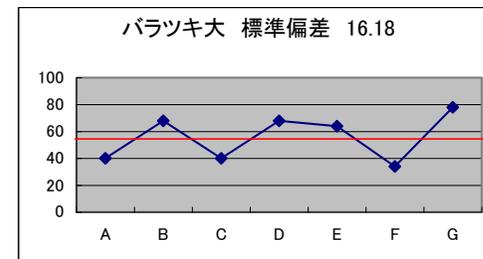
#### パターン1

氏名	得点
A	48
B	60
C	52
D	56
E	64
F	54
G	58
平均点	56
標準偏差	4.90



#### パターン2

氏名	得点
A	40
B	68
C	40
D	68
E	64
F	34
G	78
平均点	56
標準偏差	16.18



## ④ 研修カリキュラム例

～ 調査で明らかになった店舗毎の課題にあわせて企画いたします

例) CS研修(現場OJT) ～ 調査結果を踏まえ、店舗の強みを生かしたCSを体現する

(実施時間: 4時間)

時間	内容例	手法
0:00	<p><b>1. 講師入店</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・店長に挨拶</li> <li>・OJTのながれと目的を確認(調査結果フィードバック)</li> </ul>	モニタリング
0:30	<p><b>2. モニタリング実施</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・調査結果をもとに講師が店舗内モニタリング実施</li> </ul>	
1:00	<p><b>3. モニタリング結果フィードバック</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・店長、CSリーダーにモニタリング結果をフィードバック</li> <li>・OJTの内容等を打合せ</li> </ul>	
1:30	<p><b>4. 店舗OJT実施</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・講師とCSリーダーが店舗を巡回しながら、スタッフに直接指導</li> <li>・休憩時間等を利用しながら、指導</li> <li>・ミニミーティングへの参加等、店舗の状況を見ながら、適宜実施</li> </ul>	OJT
3:30	<p><b>5. OJTフィードバック</b></p>	
4:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>・店長、CSリーダーにOJTの結果をフィードバック</li> <li>・今後店舗でフォローすべき点、個別スタッフへの指導ポイント等を伝える</li> </ul>	

## ■弊社実績

### (1)CSコンサルティング実績

小売業、製造業(電気機器、輸送用機器、医療機器)、金融業(保険)、通信業 他

### (2)CS研修実績

