

【シート3】「改善企画書」(詳細版)

①業務改善目標

②具体的に何を実施しますか？

③どんな方法で実施しますか？

【シート3】「改善企画書」(リフォーム会社版・記入例)

①業務改善目標

シニア来店時の第一印象を良くする

②具体的に実施すること

お客さま(特にシニア)が来店された際に

- ① 目を合わせてあいさつをし、立ってお出迎えをする
- ② チラシやポスターをカラフルにし、文字を大きくする。

③実施に際して工夫すること

- ① 毎月1回社員の知り合いのシニアに協力してもらい、お出迎えのロールプレイングを社員全員で実施する
- ② チラシやポスターの作成ルールを作り、掲示する