

店舗調査報告書(詳細版)

チーム名)

メンバー)

調査テーマ	調査対象	生かせるところ
調査内容	調査結果	所感

店舗調査報告書(記入例)

チーム名) ツバメチーム

メンバー) 山本、鈴木、小林、大下、河野

<p>調査テーマ</p> <p>シニアが好感を持つサービス</p>	<p>調査対象</p> <p>〇〇銀行××支店</p>	<p>生かせるところ</p> <ul style="list-style-type: none">・決まりきった対応ではなく、お客さまが喜ぶことを想像して対応する大切さがわかった。・あいさつは顔を上げて、来店客全員にする・チラシやポスターは、文字を大きくして、配色もできるだけカラフルにする。また、掲示物は極力少なくして、必要なこと(知らせたいこと)だけにする。・質問を受けた時に、すぐに対応できるように、よく尋ねられる商品の資料はすぐに取り出せるように準備しておく。・店頭に出たら、常にお客さまの目を意識して気を抜かない。私語をしたり、肘をついたりしていると大変お客さまは不快。
<p>調査内容</p> <p>平日午後3時ごろ、自動車で資産運用の相談に行く。その際、相談内容は詳細には決まっておらず、担当者にアドバイスをもらい、後日、決定したいと考えている。相談の途中トイレに行きたくなる。</p> <p>また、老眼鏡を車の中に忘れてきたため、小さな字が読めない。</p>	<p>調査結果</p> <p>銀行の見取り図や案内板の字が大きく見やすかった(多分12ポイント以上)。 特に、窓口からは何の説明もなかったが、料金を精算する自販機の操作が難しい。店舗に入る際に段差がなくて安心。</p> <p>記帳台の高さが普通よりも低く、シニア層に配慮していることが感じられる。また、弱冷房なのも、シニアの体に優しい。ATMコーナーにウェットティッシュが置いてあったのはとても親切であった。</p> <p>入口のご案内係が丁寧にシニアに資産運用の窓口への行き方の説明をしていた。ただ行員は、お客さまを選んであいさつをするので、少し嫌な感じを受けた。また、机に肘をつきながら、お客さまを待つ行員がいて不快な感じを受けた。</p>	<p>所感</p> <p>普段、日常的に目にしていることでも、目的をもったり、意識してみると、まったく気付かなかったことまで見えてくるということを改めて感じました。</p> <p>また、店の第一印象や雰囲気がとても重要だと感じました。それだけで、その店の良し悪しが分かりますし、良い接客をしてもらったら、「また来よう」という気になります。</p> <p>さらに、お客さまの立場に立ち、常に“見られている”という緊張感を持つことも大切だと感じました。</p>