

MS ミステリーショッパーズ 企画

お問い合わせ先

株式会社パートナーズコンサルティング

担当：中山 （携帯までお電話ください！ 電話：090-4728-9272）

〒133-0073 東京都江戸川区鹿骨1-18-4 電話：03-3676-2269 FAX：03-3676-2269

1. はじめに

21世紀を迎えた今日、テロの勃発や大型台風の直撃等、激動の時代に入っています。フードサービス業界も経験したことがない激動の時代へと突入しております。外食、内食、中食を含めた食のマーケット全体が飽和状態となり、かつて未経験な大競争時代であると言えます。

このような経営環境下においても、着実に業績を伸ばしている企業（店舗）、いわゆる「勝ち組」が存在することも事実であります。低価格化が主流となる一方、高品質・高付加価値を打ち出す高級感を打ち出して顧客から高い支持を得ている企業もあります。一言で言えば、真の顧客ニーズを捉え迅速に対応できることが「勝ち組」となる大きな要因であることと言えるでしょう。

この激動の最中、今までにも増して迅速かつ緻密な判断と高度な舵取りが必要とされておられることと考えます。

このためにも、顧客ニーズを的確に捉えこれに迅速に対応できる組織・人材の開発が重要な課題であると考えます。しかし、同様のことは大競争時代の競合企業においても当然考えている可能性があるため、「勝ち組」を維持するためには“競合との差別化”の視点も忘れてはなりません。また、店舗の立地が変われば市場環境・競合環境も変わるため、店舗ごとで取るべき対策は当然違ってくる可能性があります。勿論、個客ニーズ対応には限界がありますが、この対応の差が企業間格差となり、「勝ち組」と「負け組」に選別されていきます。

以上を踏まえ、貴社において顧客満足を獲得し、「勝ち組」として維持できることを目的とし、以下の通りご提案させていただきます。

何卒よろしく願い申し上げます。

2. 顧客満足度向上の視点

$$V = \frac{Q \times S \times C \times A}{P}$$

V…お客様がお店に対する価値・満足度・ロイヤリティ

P…価格

Q…提供する料理の品質

S…サービスの質

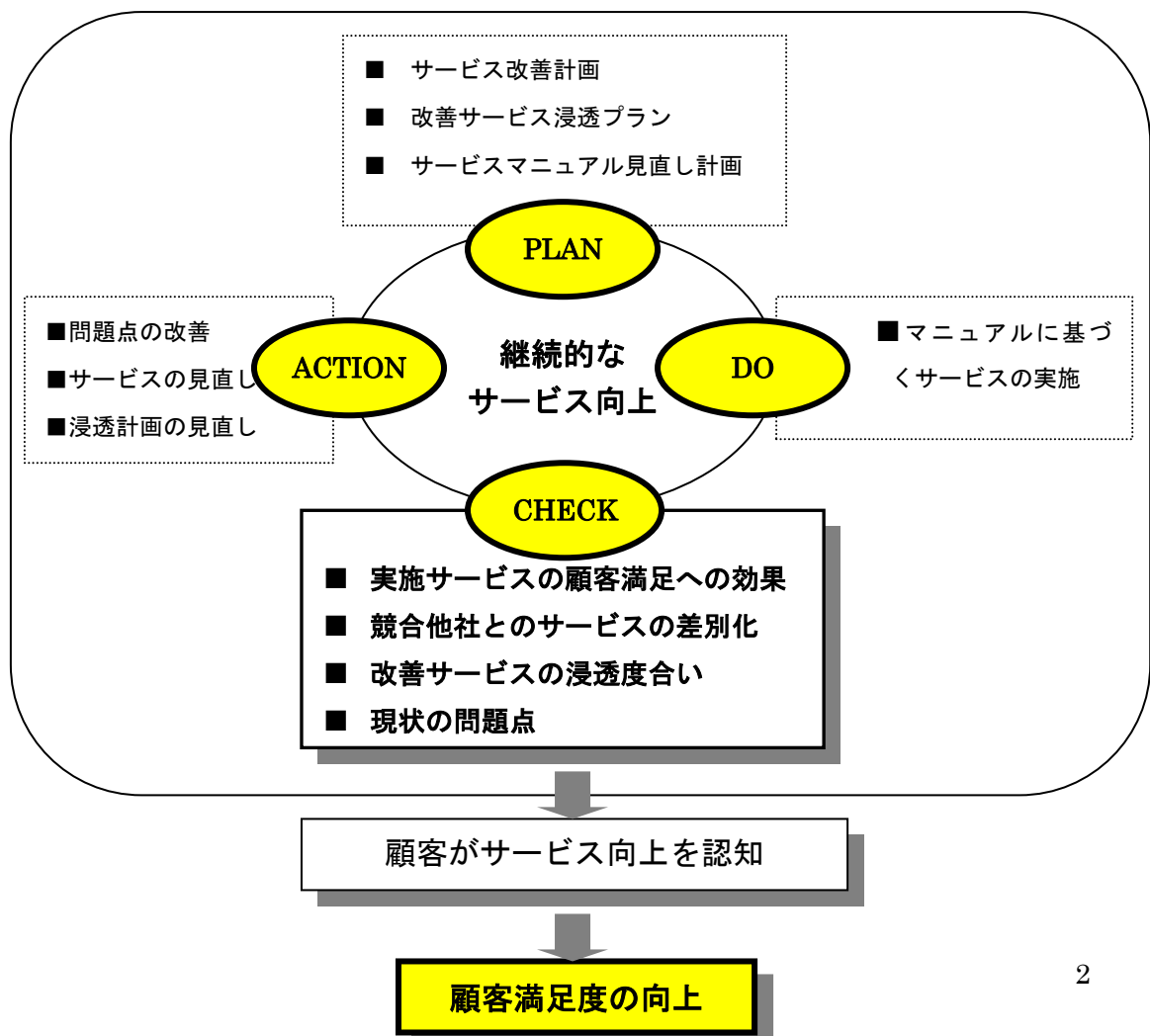
C…クリーンリネス

A…お店の雰囲気

Vの向上が、顧客が店舗に抱く満足度であります。

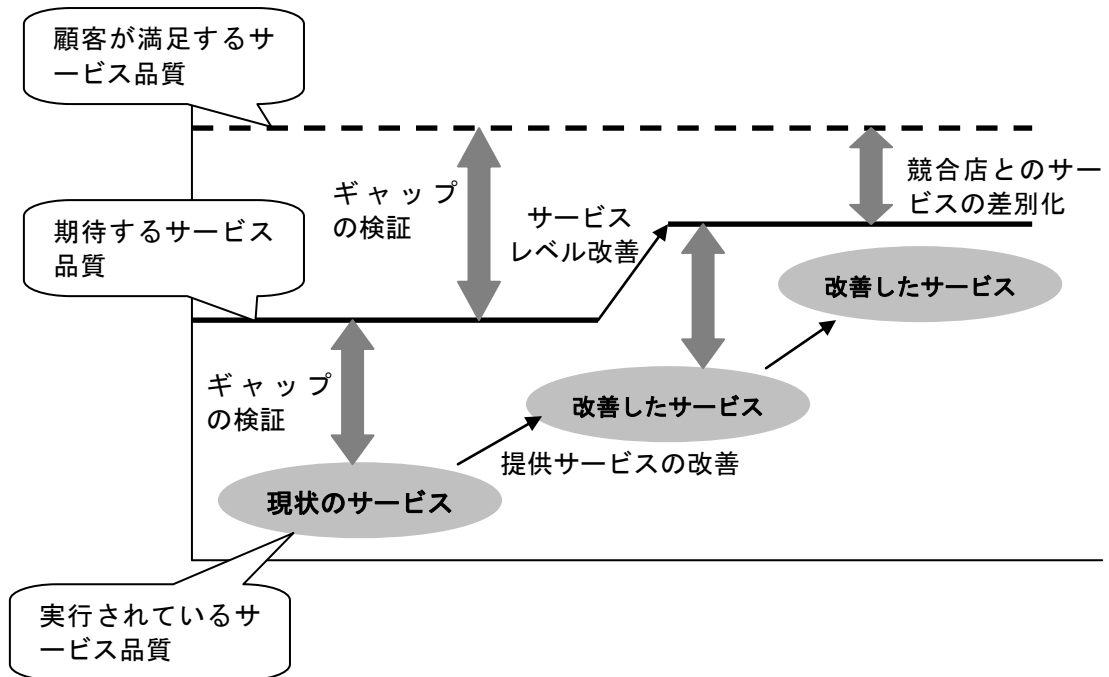
上記の通り、分母のPを低くするか、分子のQ・S・C・Aを高めることによって、Vを高めることができます。

分子のQ・S・C・Aのどれを強化するかは、市場・競合環境により優先順位が変わってくることを考えます。

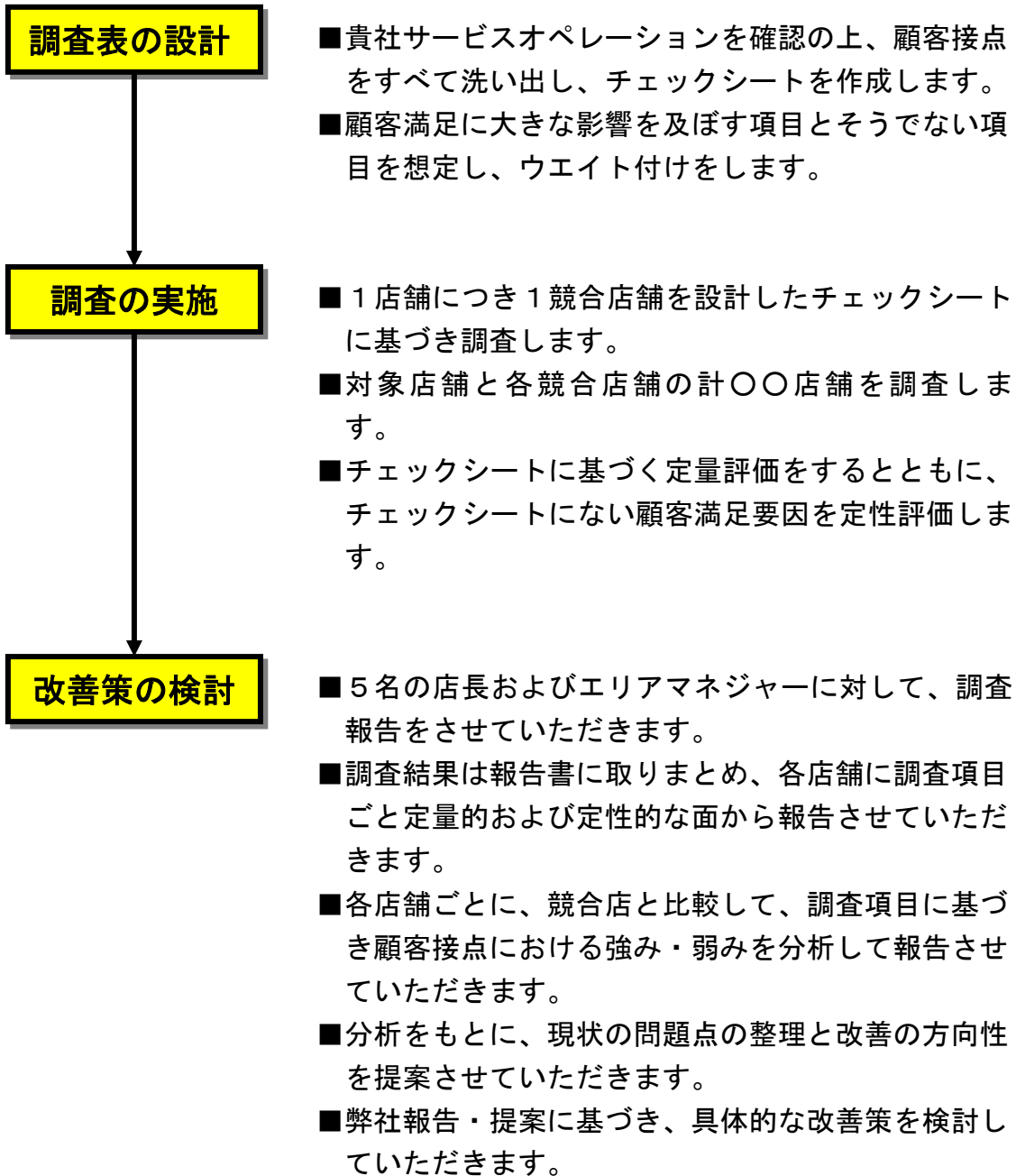


3. 本企画の目的

- ①顧客満足に影響を及ぼす要因“店舗における顧客接点”に関する強み・弱みを明確にすること。
- ②競合店舗の強み・弱みを明確にし、自店舗との差別化の方向性を明確にすること。
- ③顧客が満足するサービス品質が提供できるための具体策を決定すること。



4. 実施ステップ



5. 進め方

