



株式会社テレステーション 御中

2012年5月度

接客調査 総括資料

株式会社カスタマーサービス・チェック
〒262-0032 千葉県千葉市花見川区幕張町3-7727-1
エイジス本社第2ビル3F
TEL 043-350-3861 / FAX 043-350-3090

- **調査内容**

- － 電話応対:電話応対時の状況を調査
- － クリンリネス:店内の清掃状況を調査
- － 身嗜み:スタッフの身嗜みを調査
- － 入店挨拶:入店時の挨拶状況を調査
- － 接客応対:お客様との接客状況を調査
- － 全体印象:全体的な印象について

- **調査対象店舗**

- － 貴社指定18店舗を調査

- **調査期間**

- － 2012年5月21日 ～ 2012年5月29日

- **調査時間**

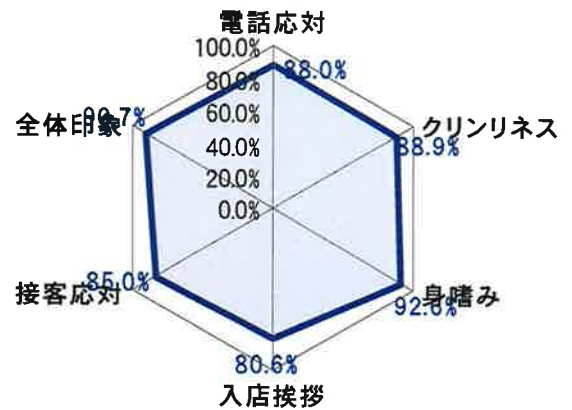
- － 12:30～15:00

1. 総合結果

達成率比較

項目	2012年5月度達成率
電話応対	88.0%
クリンリネス	88.9%
身嗜み	92.6%
入店挨拶	80.6%
接客応対	85.0%
全体印象	90.7%
総合	86.1%

2012年5月度達成率



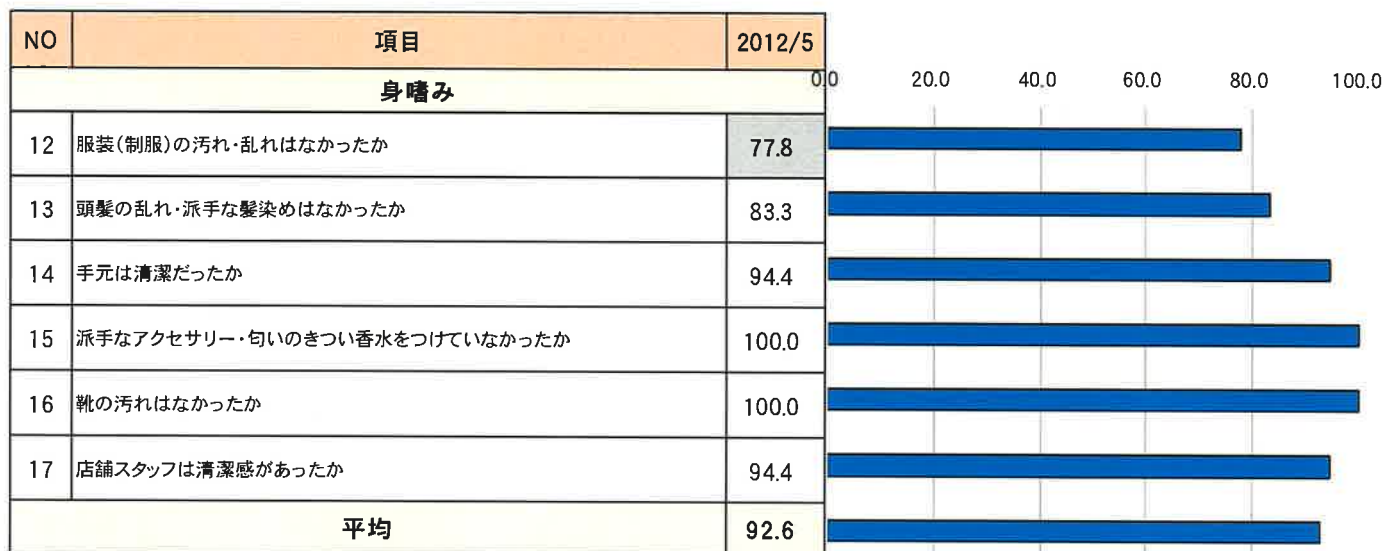
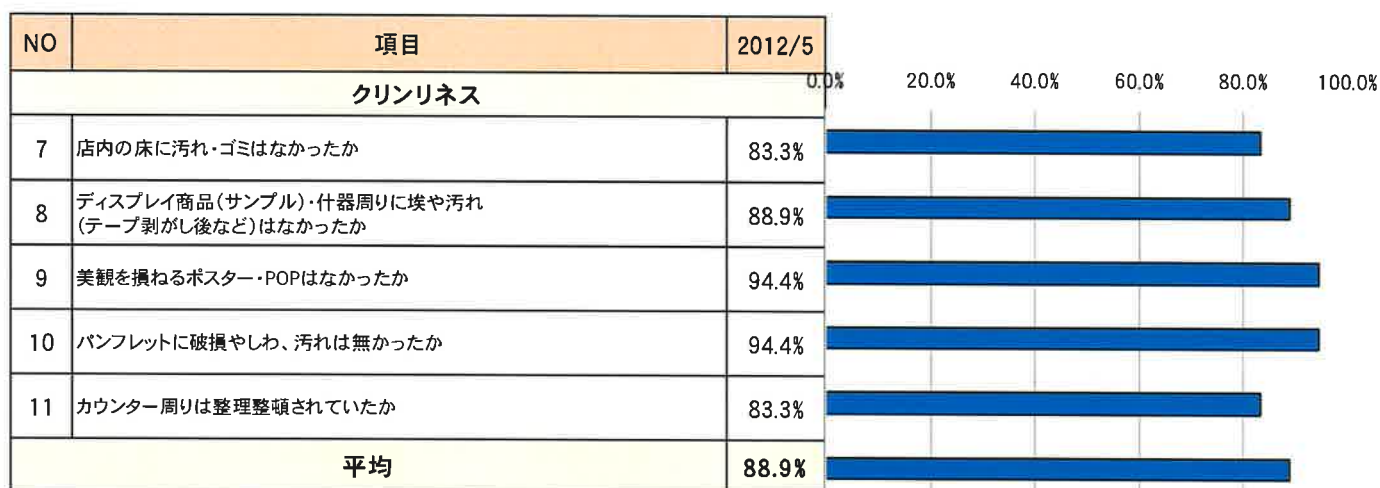
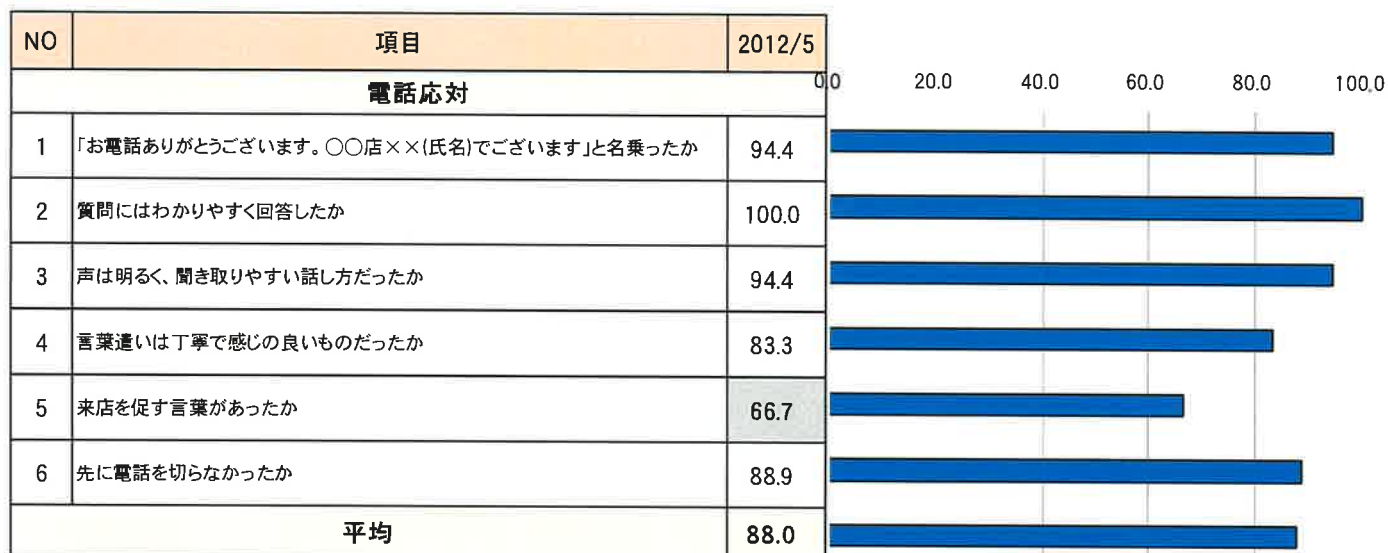
店舗別比較

総合順位	店名	電話応対	クリンリネス	身嗜み	入店挨拶	接客応対	全体印象	総合
1	てるてるランド加須	83.3%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	99.0%
2	てるてるランド長瀬	100.0%	100.0%	100.0%	75.0%	100.0%	100.0%	96.9%
3	てるてるランド浦和	100.0%	40.0%	100.0%	100.0%	98.3%	100.0%	96.0%
3	てるてるランド木更津	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	93.2%	100.0%	96.0%
5	てるてるランド新浦安	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	92.7%	100.0%	95.8%
6	ソフトバンク新浦安	100.0%	80.0%	100.0%	100.0%	89.8%	100.0%	92.6%
7	てるてるランド君津	100.0%	80.0%	100.0%	50.0%	98.2%	100.0%	91.7%
7	てるてるランド船橋駅前	100.0%	100.0%	88.9%	100.0%	87.3%	100.0%	91.7%
9	てるてるランド検見川浜	83.3%	100.0%	100.0%	100.0%	87.3%	100.0%	91.4%
10	てるてるランド真鍋台	100.0%	100.0%	100.0%	50.0%	94.5%	100.0%	90.6%
11	てるてるランド海老名	100.0%	80.0%	100.0%	75.0%	90.9%	88.9%	89.6%
12	てるてるランド川島	100.0%	100.0%	88.9%	75.0%	87.3%	100.0%	88.5%
13	てるてるランド港北ミナモ	100.0%	80.0%	100.0%	25.0%	94.5%	100.0%	86.5%
14	てるてるランド新習志野	66.7%	100.0%	100.0%	100.0%	65.5%	100.0%	78.1%
15	てるてるランド津田沼南	66.7%	100.0%	33.3%	100.0%	70.9%	100.0%	75.0%
16	てるてるランドつくばデイズタカ	50.0%	100.0%	88.9%	100.0%	61.8%	44.4%	68.8%
17	てるてるランドアピオン飯能	83.3%	60.0%	77.8%	75.0%	61.8%	66.7%	66.7%
18	てるてるランド深谷川本	50.0%	80.0%	88.9%	25.0%	56.4%	33.3%	54.2%
全店平均		88.0%	88.9%	92.6%	80.6%	85.0%	90.7%	86.1%

◆全店総合達成率が86.1%と高い達成率となっている。各項目の全店平均達成率も80%以上となっており全体としては良い結果となった。

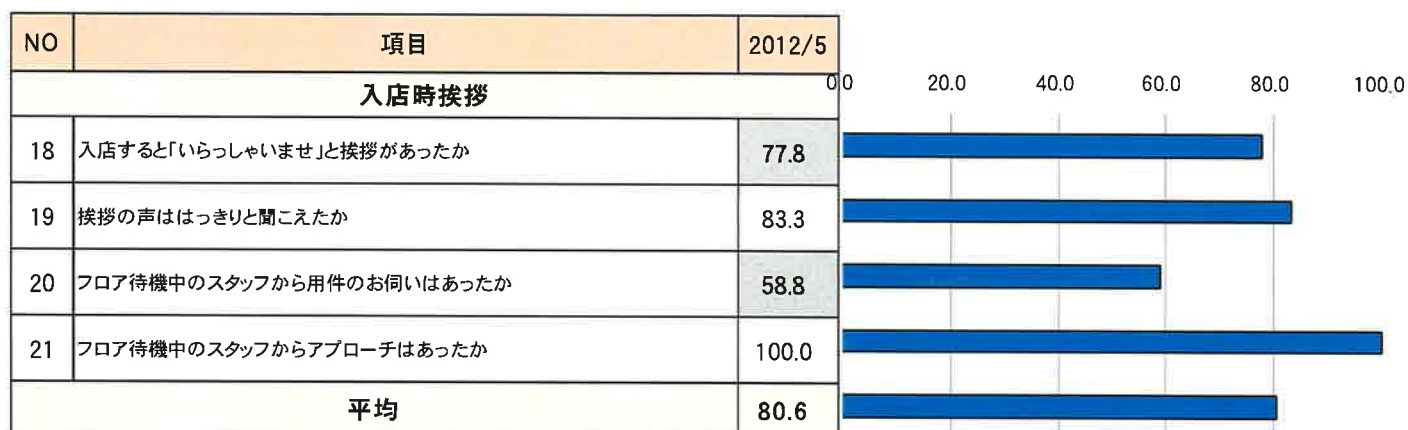
◆店舗別に見ると、上位店舗と下位店舗の達成率に大きな開きがあるため、今後は下位店舗のサービスレベルを引き上げ、どこの店舗に行っても高い水準のサービスを受けられるようにしていく必要がある。

2. 項目別達成状況(電話応対・クリーンネス・身嗜み)

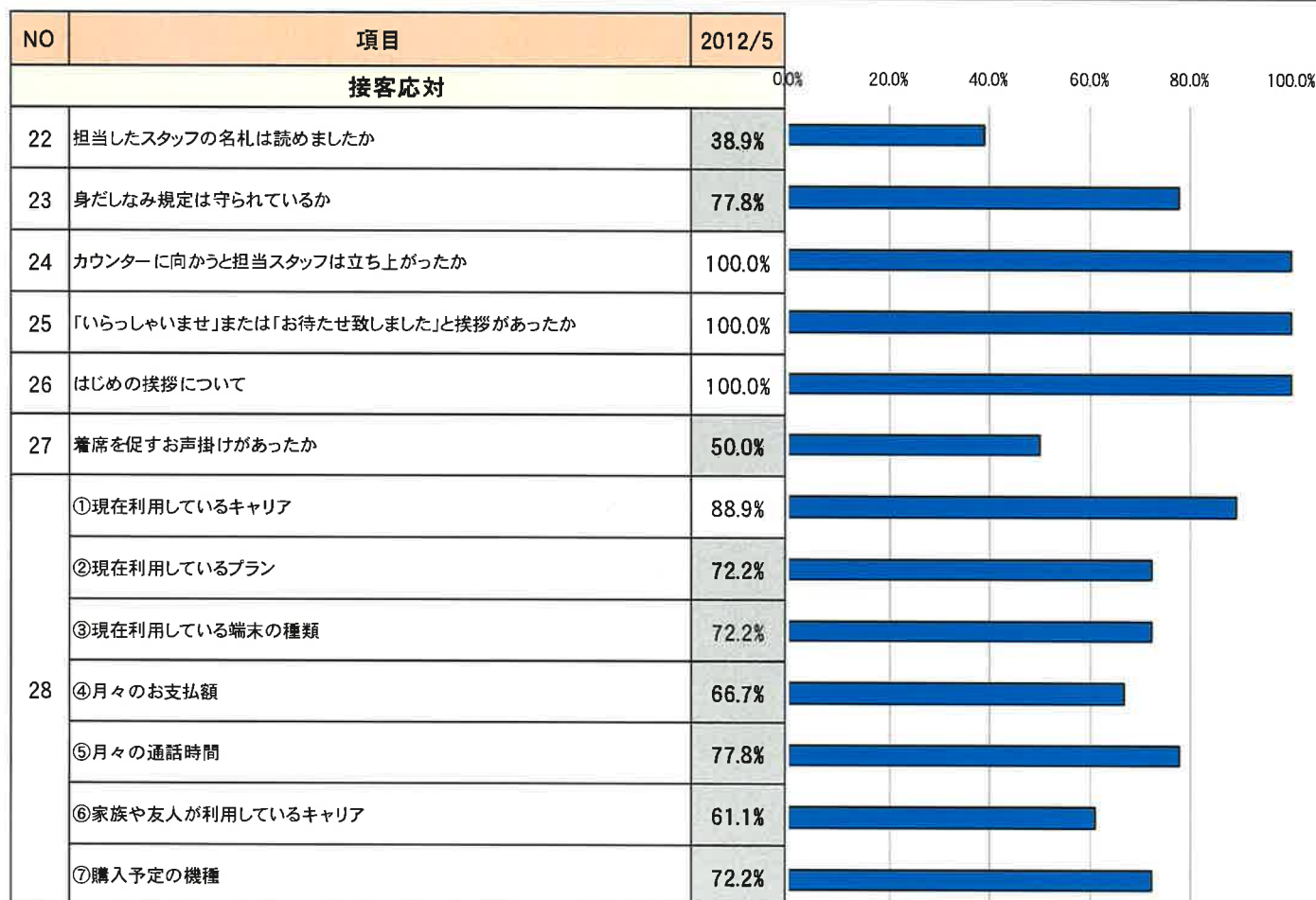


- ◆電話応対 : 調査項目5(達成率66.4%)来店を促す言葉添えができていない。また、中には電話をかけて16コール目が出たが、「お待たせしました」等のお詫びの言葉が無かった状況もあった。
- ◆クリーンネス: 各項目の達成率が80%以上となり店内は綺麗な状態を保っていると言える。
- ◆身嗜み : 調査項目12(達成率77.8%)評価×の理由は、「ワイシャツのボタンを一番上までとめていない」(3店舗)/服装の乱れ(1店舗)。調査項目13(達成率83.3%)評価×の理由は、全て「髪染め」(3店舗)となっている。

3. 項目別達成状況(入店時挨拶・接客対応)

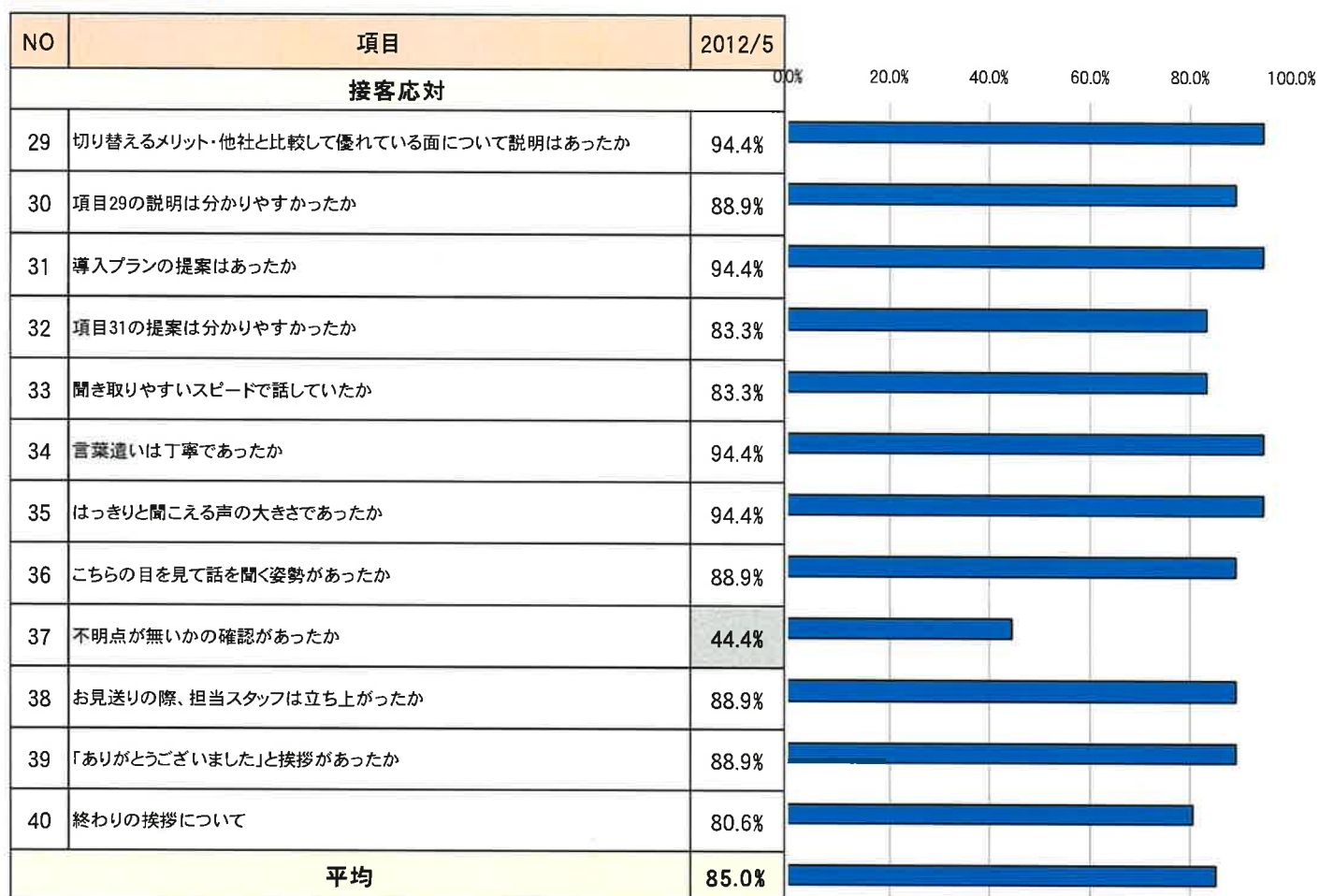


- ◆調査項目18: 入店時に店内スタッフが作業をしていたり、他のお客様を接客していたりでこちらの入店に気付かない状況が多く見られた。
- ◆調査項目20: 入店してすぐの用件伺いは達成率58.8%と低いですが、その後、店内滞在中にスタッフからのアプローチは達成率100%となっており、全店でお客様への声掛けができています結果となった。



- ◆調査項目22: 評価×理由⇒「名札不着用(6人) / 左胸以外に着用(4人) / その他(2人)」その他は名札をワイシャツのポケットに入れていた。
- ◆調査項目23: 評価×理由⇒「制服の汚れ・乱れ(2人) / 頭髪(2人)」
- ◆調査項目27: 今回の調査では、着席させずに立ったまま接客している店舗が全体の半数ある結果となった。中には「ずっと立たされたままで疲れた」というコメントもあった。
- ◆調査項目28: お客様への聞き取り項目だが、聞き取り項目①～⑦全てをヒアリングしているスタッフは5名のみ。一番聞き取りが少なかった項目は「家族や友人が利用しているキャリア」。次いで、「月々のお支払額」となっている。

4. 項目別達成状況(接客応対・全体印象)



◆調査項目29～32

「切り替えるメリット・他社と比較して優れている面についての説明」がほぼ100%の達成率となっており、さらにその説明がわかりやすいという結果となった。また、導入プランの提案もあり、説明もわかりやすいという結果になっている。

◆調査項目33～36

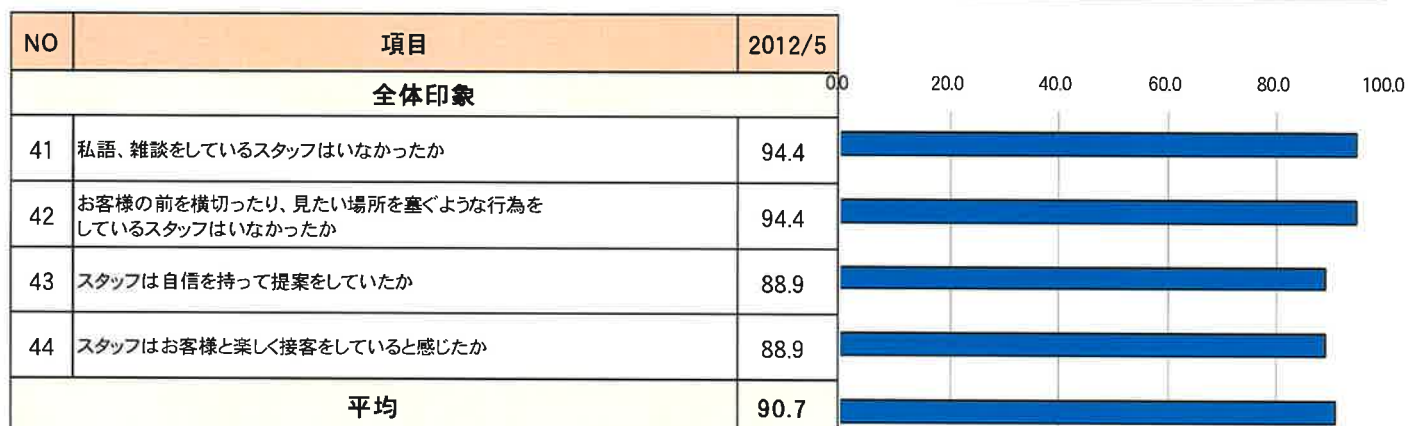
応対時の話し方、言葉遣い、声の大きさ、アイコンタクトについては達成率80～90%台と高くなっている。

◆調査項目37

応対の最後に不明点がないかの確認が行われていない。

◆調査項目40

最後の挨拶時の評価×理由⇒「笑顔なし(2人) / お辞儀なし(6人) / アイコンタクトなし(3人) / 声が小さい(1人)」



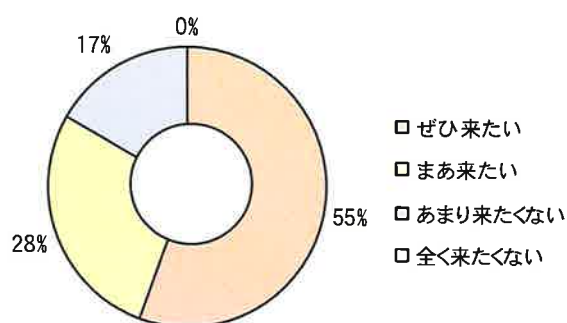
◆各項目ともに高い達成率となっており素晴らしい結果。

◆特に、調査項目43「スタッフは自信を持って提案をしていたか」については、今回調査したスタッフほぼ全てが自信を持ってお客様と接している結果となった。自信を持ってお客様と接することで、お客様に安心感を与えている。

5. 再来店意向

集計一覧

項目	人数
ぜひ来たい	10人
まあ来たい	5人
あまり来たくない	3人
全く来たくない	0人



- ◆今回の調査では、「全く再来店したくない」が0人となっており、さらに「ぜひ再来店したい」が10人と半数以上の調査員が「ぜひ再来店したい」と思っている。
その理由としては、やはり、接客を受けた際の印象が大きく起因している。接客の良さ、知識の豊富さ、わかりやすい説明でお客様に安心感を与えており、さらには質問に対しての回答が期待以上であったり、お客様と楽しく接客しているスタッフが多かった。
以下は、今回調査で受けた印象コメントを一部抜粋したものである。

【良い印象】

- ・スタッフもはっきりした口調で機器説明や料金プランの案内などをしていて自信を持って接客していた。また、お客様と笑顔で応対していたり、お客様に指名されていたりと、親しみがあって良いと思った。
- ・キャリアや携帯電話の機能に非常に詳しく、質問に対しそれ以上の回答を出し、こちらとしては非常に楽しく会話することができた。
- ・質問に対して考え込んだり保留することもなく即答できちんと答えており、自信を持って答えていると感じられ、説得力もあった。言葉遣いも丁寧で、堂々としていながら偉そうではないので好感が持てた。終始笑顔で明るく楽しく対応した。
- ・25分間笑顔で会話がとぎれることがなく、さらに「私自身はこちらをお勧めします」とスタッフ自身の意見も述べており、楽しく接客をしていると感じた。

【悪い印象】

- ・全くスマートフォンを触ったこともなく、乗り換えの経験もないと伝えているのに、スマートフォンの料金だけを伝えたり、最初から何を基準にしているのかわからない計算をしたりと、わかりづらい接客だった。スタッフ自身がお勧めできるものでもいいのではっきりと自分はこれがいいと思うというものを伝えてもらうほうがこちら共感したりしやすいと感じた。笑顔も見られず接客に明るさも感じられなかった。スタッフ自身は、いろいろなことをたくさん知っていると感じられたが、そのことが全く伝わらないのはもったいないと思った。
- ・料金プランについては、「ほとんど今の料金とかわりません」など曖昧な表現が多く、こちらの情報をもとにしたお勧めは出来ていなかった。表情は明るかったが、こちらからの質問に戸惑っているような様子を感じられ、自信がなさそうに感じた。
- ・一生懸命提案をしているつもりなのだろうが、こちらにはあまりそのメリットや何がよくて何がよくないのかが伝わってこなかった。笑顔はみられず硬い表情が時々口元がゆるむ程度で楽しそうな雰囲気も感じられなかった。