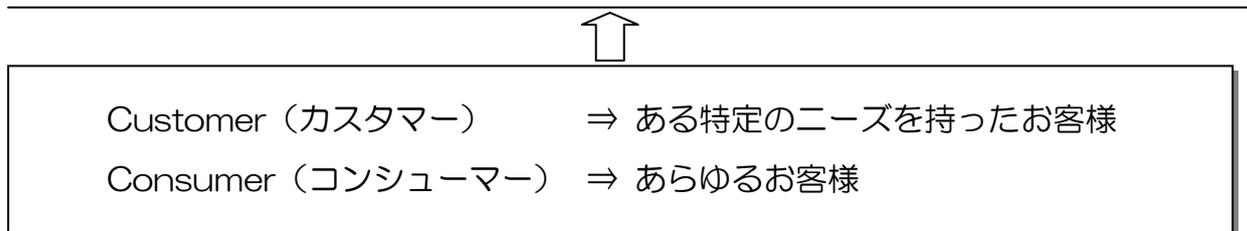




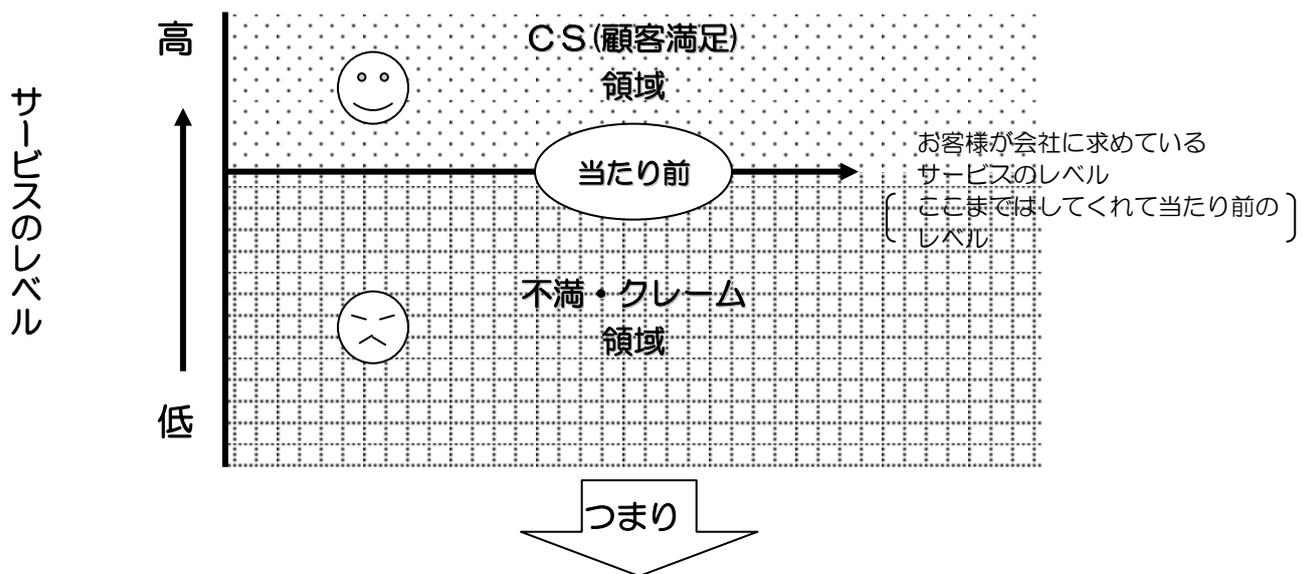
おもてなしセミナー

● CS（顧客満足）とは

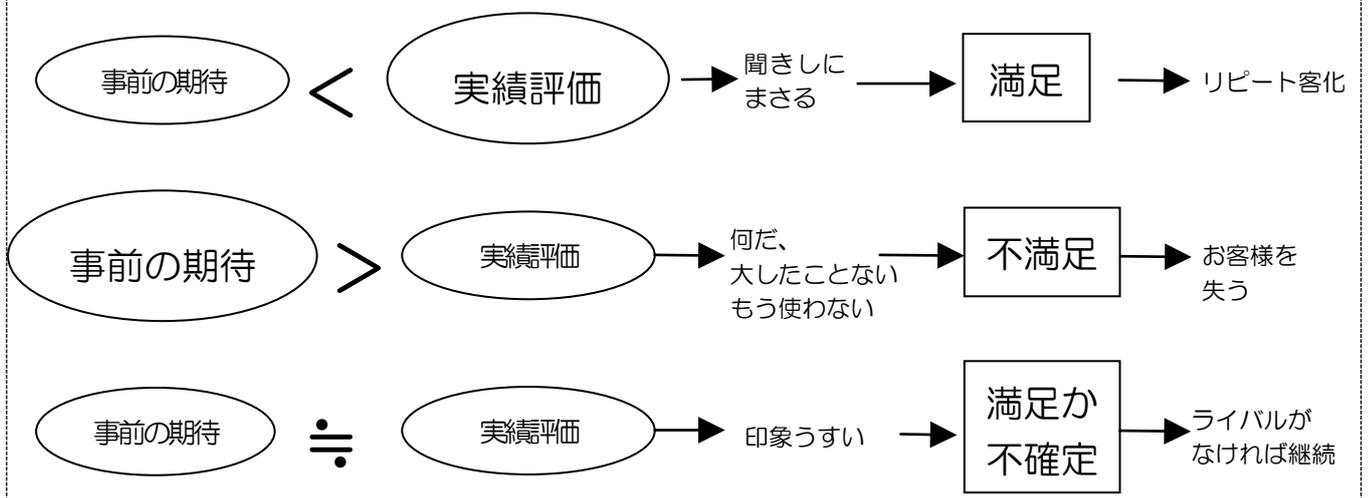
(1) CS (Customer Satisfaction) とは



(2) CS (顧客満足) の考え方



満足度とは「期待」と「現実」の関係



● おもてなしの心（ホスピタリティマインド）

（１）ホスピタリティマインドとは

相手の思いやる心や気持ちを汲み取った一連の行動



ホスピタリティマインドが求められる仕事として、
ホテル、レストラン、デパート、レジャースポーツ関連から医療まで、
CSに着目してサービスを展開する業種

（２）ホスピタリティマインドを求める顧客の心理

① 重要視されたい

歓迎して欲しい ⇒ 自分が来店・来社したことへの喜びを表して欲しい
（あいさつがないと無視されていると感じる）

② 好感視されたい

好感をもって欲しい ⇒ 自分を好きになって欲しい
（ハロー効果が見込める）

③ 有能視されたい

ほめて欲しい ⇒ 自分が有能であることを認知して欲しい

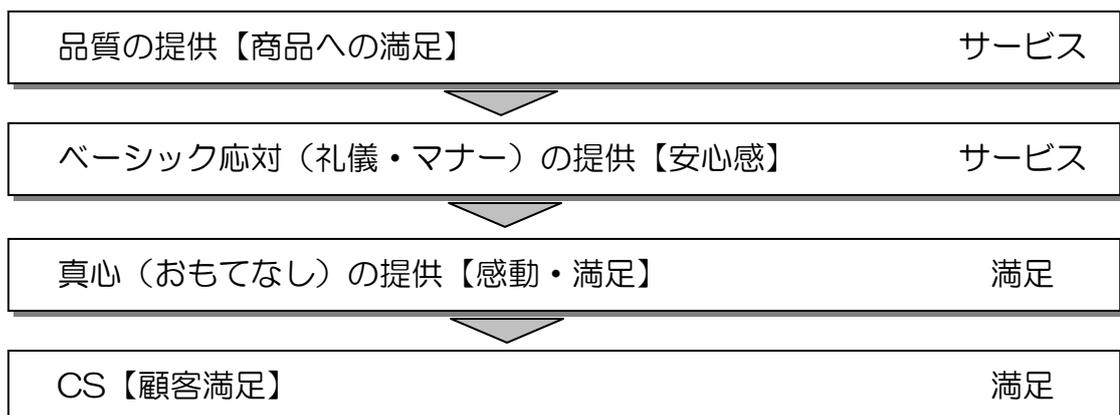
MEMO

(3) サービスを超える瞬間

① サービスの特性

1. 変動性
サービスは相手によって変化する サービスを提供するときや、状況に応じてサービスの質が変動する
2. 消滅性
有形の商品があれば大切に保有できるが、サービスは時間と共に 記憶から消えていく
3. 無形性
サービスには形がなく目に見えないものである 手で触ったり、匂ったり、味わうことができないもの
4. 同時性
商品の時間的経過：生産⇒在庫⇒販売⇒消費 サービスはお客様と提供者がその場にいる必要がある
5. 認識の困難性
サービスの良し悪しは判断し難い。“上手く行って当然”と思われがちである サービスでは、ちょっとした質の低下はすぐ指摘され、想像以上のサービス向 上がないと気づいてもらえない

② CS（顧客サービス）からCS（顧客満足）のステップ



● 顧客満足から顧客感動へ

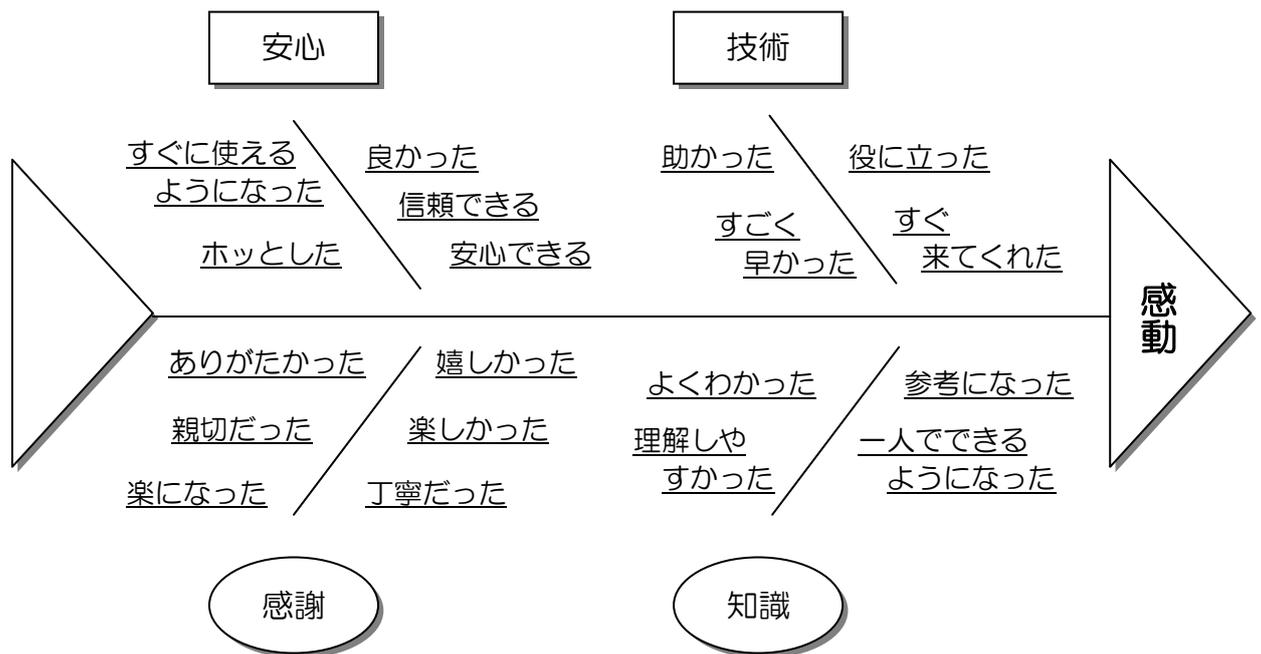
(1) CD (Customer Delight) を生み出すには

$$\text{感動} = \text{心} \times \text{技術・知識}$$



心	⇒	一生懸命である。一生懸命は、人を感動させる
技術・知識	⇒	お客様の要求に満足できる技術や知識が提供できること

(2) 人間性を鍛える。お客様の気持ち、立場に立って考える



MEMO