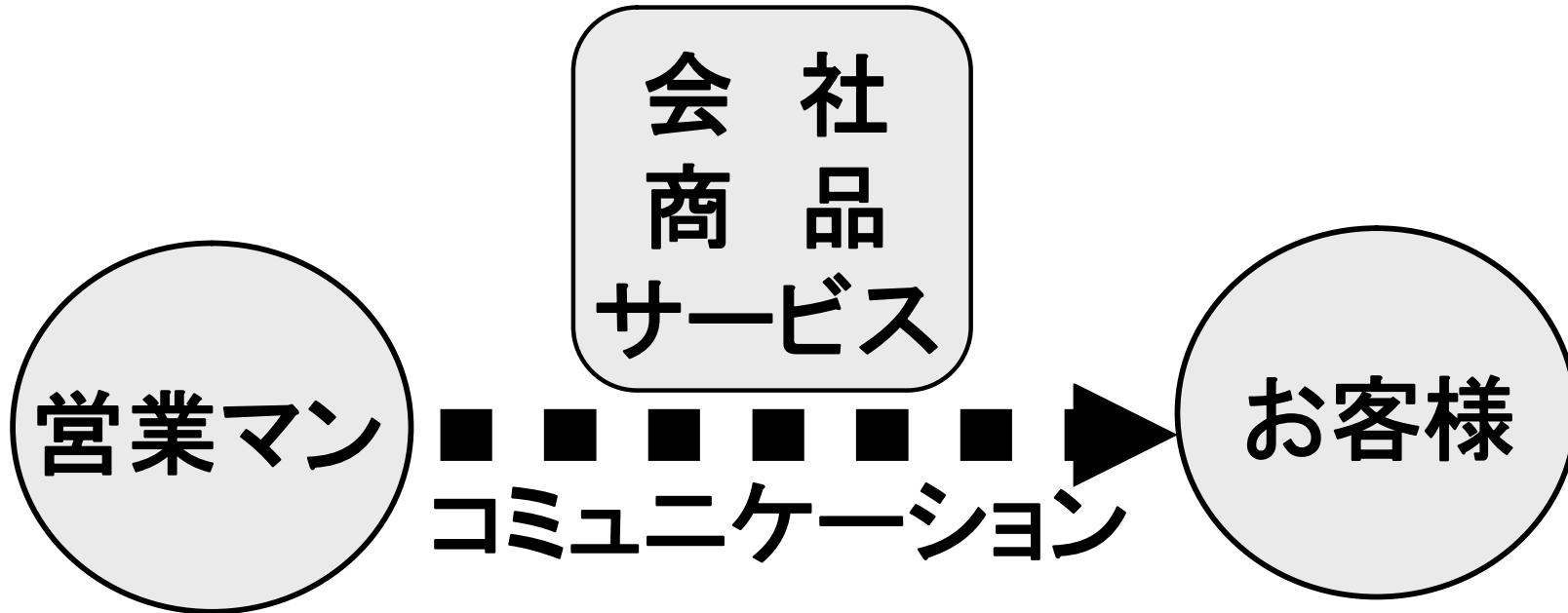


# 仕事の原点はお客様

- お客様とコミュニケーションをとる
- お客様の声を聴く
- お客様が求めるものを提供する
- サービスの品質を高める



# ◇お客様とコミュニケーションをとる



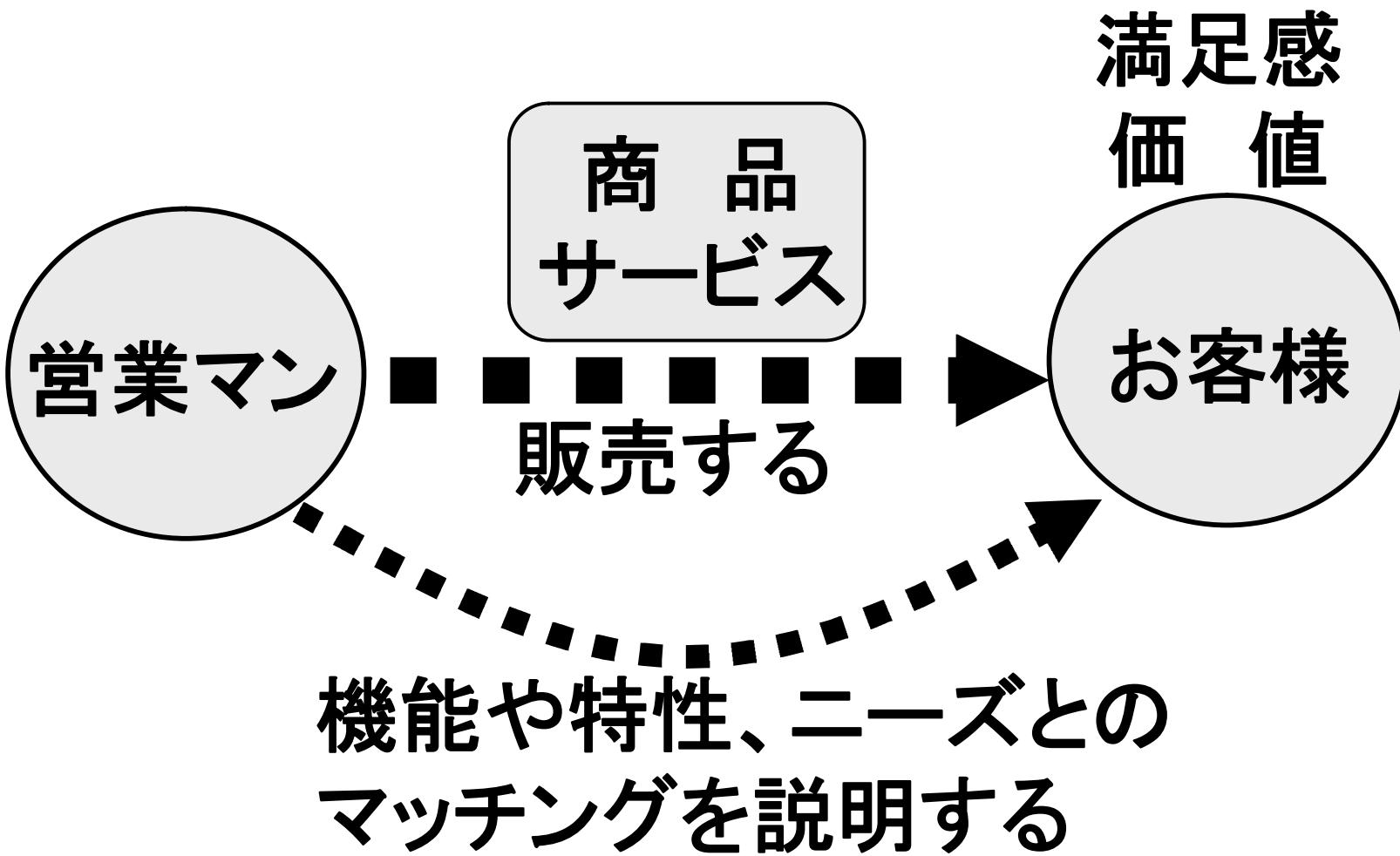
送り手の意向 ■ ■ ? ■ → 受け手の評価

## ◇お客様の声を聴く

声にならない言葉を聴き、求めるモノを提供する姿勢が、顧客満足につながる



# ◇お客様が求めるものを提供する



# ◇サービスの品質を高める

## ■サービスの品質管理

### ①品質レベルの安定

…個人によるバラツキをなくす

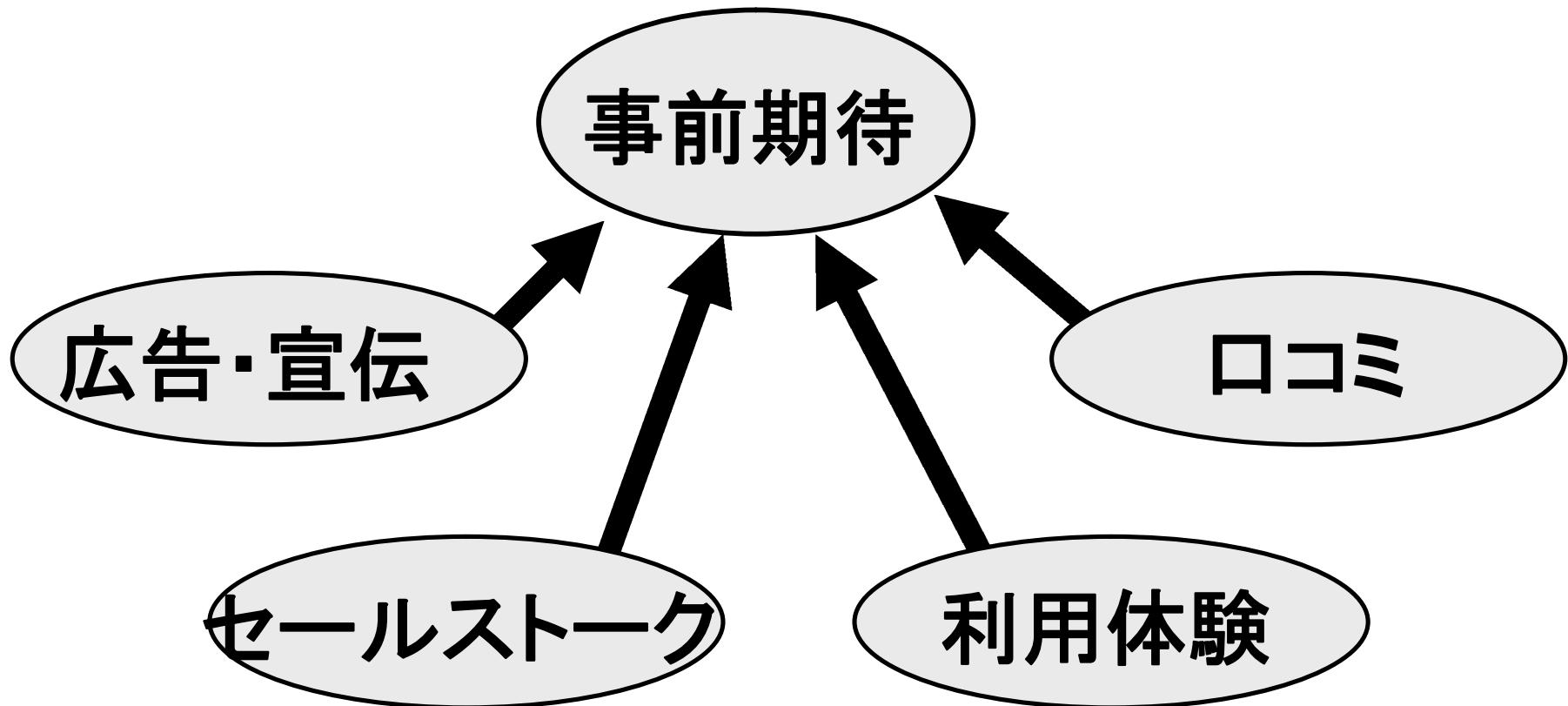
### ②品質レベルの向上

…期待を上回る品質レベル

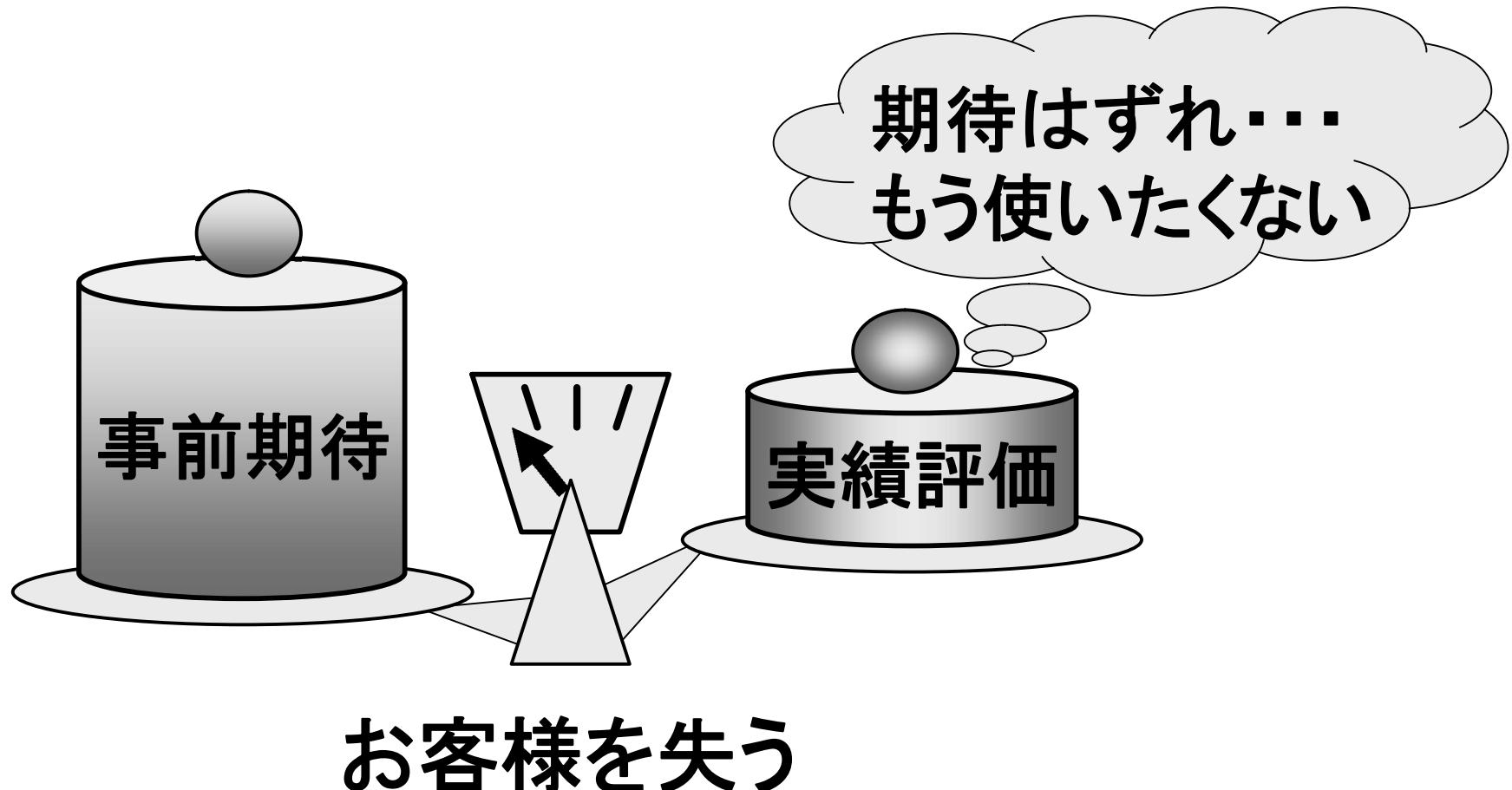
### ③不良対策

…クレームを的確に把握し、迅速に策を講じる

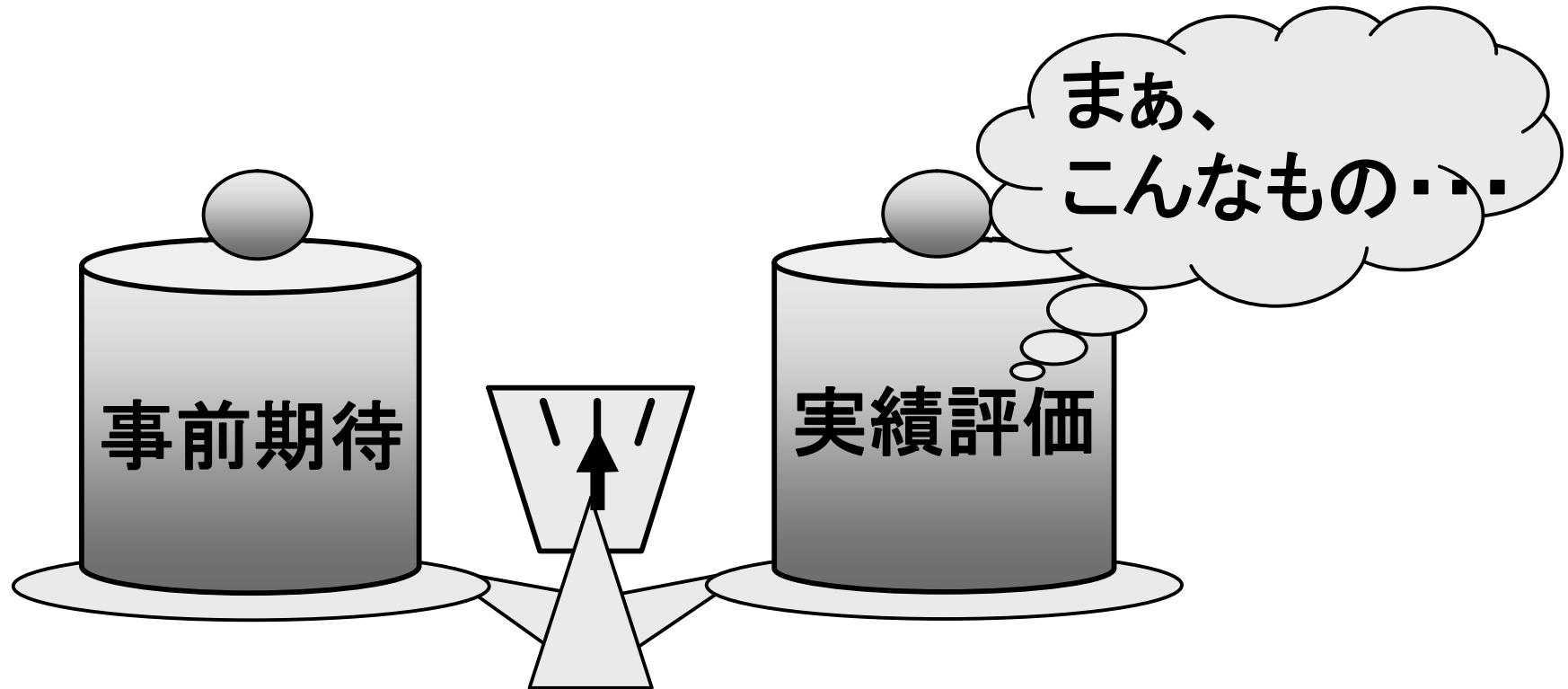
## ◇事前期待を構成する要素



## ◇事前期待と実績評価の関係

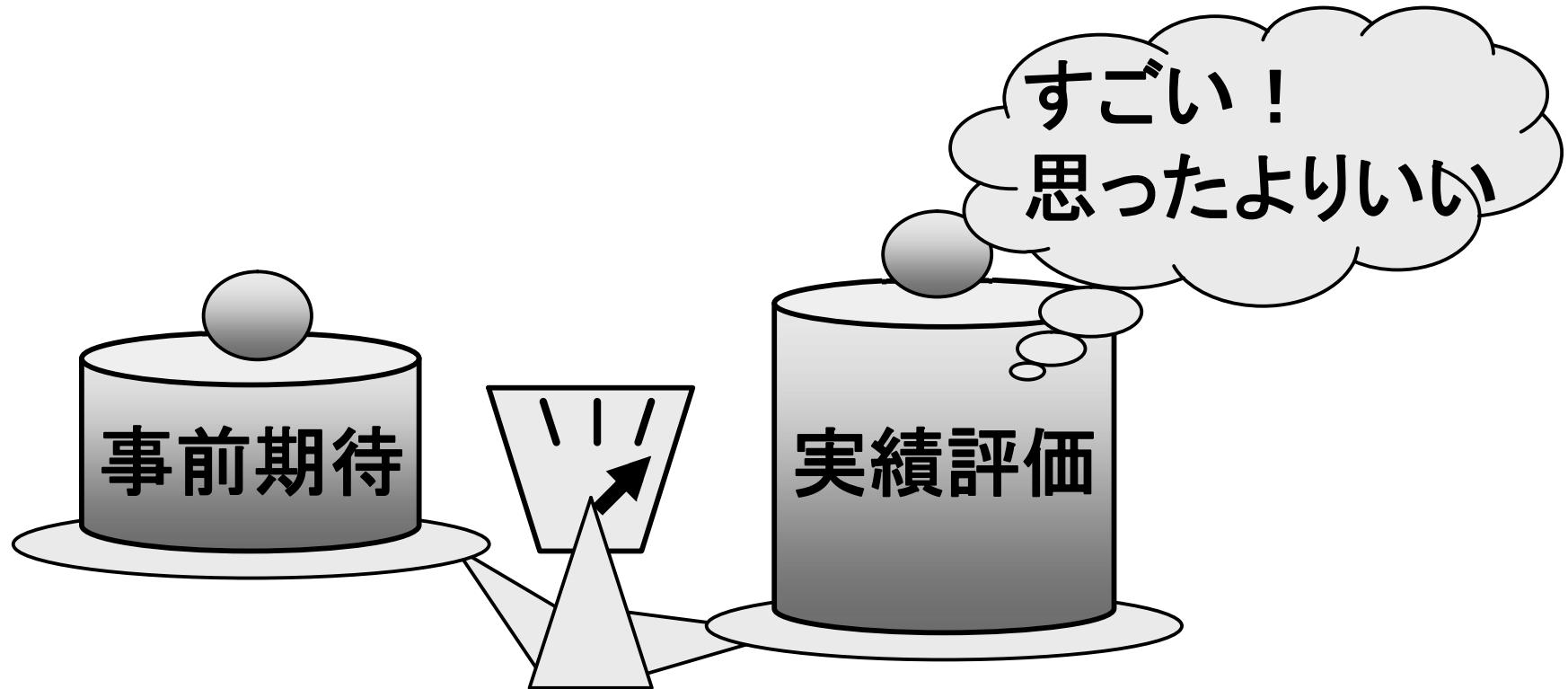


## ◇事前期待と実績評価の関係



競争相手がなければ継続して利用

## ◇事前期待と実績評価の関係



お客様がリピーターになる

## ■ワンポイント・チェック

**お客様の満足を最大限にするため  
には、お客様の要求を満たし期待に  
応える行動をすることが大切です！**

