

MYSTERY SHOPPING SERVICE

複数調査会社を統合したシステムサービス

よつぱら
ここが悪い



県内に系列店が12店舗あり

〇〇店はどの位置に
あるのか知りたい。



これからの参考にしたいので

人気店・競合
の調査せ



お客様から見て
私の店舗の評価はどうなのかが
知りたい!!



最近、お客様からのクレームが
多くなったが、
どこが悪いのか分からない



県内に系列店が12店舗あるのだが、
〇〇店はどの位置に
あるのか知りたい。



これからの参考にしたいので、
人気店・競合店の
〇〇の調査もして欲しい!!



人事考課の参考にしたいので、
私の〇〇も診断して欲しい!!



店長が不在のときに、スタッフが
きちんと接客しているか
知りたい!!

お客様満足度を高めるために

例えば、皆さんがお店に行ったときに、店員の接客態度に不満を感じたことはありませんか？

ミステリーショッパーは、「お客様」がお店で感じたことを率直にご報告いただき、「お客様」の声をもとにサービスの質を高めていくことを目的としています。

そのため、調査員が「お客様」のフリをしてお店の中や店員の接客態度などをチェックして評価するのですが、接客態度の粗探しで店員を傷つけることが目的ではありません。

店対の違いが
気になる

評価が
気になる

目に見えない部分が
気になる

店舗別のデータが
欲しい

改善点が
分からない

クレームが
多い

良い悪いが
ハッキリしない

「どうすれば
“お客様”が喜んでいただけるのか？」
を再確認するためなのです。

見えない不満を視えるようにする

「お客様アンケート」が設置されているお店がありますが、どれだけ質の高い回答を得られているでしょうか？

おそらく回答していただいたお客様の半数がそのお店が大好きな固定客で、残りが不満を持っているお客様でしょう。しかし、不満を持つ多くのお客様は静かにそのお店を去り、二度と行かないことでしょう。

改善すべきは、大多数の無口なお客様の

“不満”
なのです。



もちろん、本部による巡回チェックも効果はありますが、多くは「本部の人」が来るために慌てて店内の掃除やサービスチェックをするだけで終わってしまいます。

調査地域や店舗の種類



富山県、石川県、福井県内にある店舗であれば、問題ありませんが、無店舗営業している方はご遠慮ください。

また、当社は接客や店内を中心に調査しますが、物理的にどうしようもない事や個人で異なる味に関する調査は行っていません。

(例 お店の場所や大きさなど)

お客様に一日でも早く「不満」の解消や「満足度」の上昇を実感してもらえるように問い合わせ・お申込みから、結果報告・改善点提案までスピーディーな対応が可能です。

調査設計や納品物、データには絶対の自信があります!!

1

問い合わせ・お申込み



ミステリーショッパーの導入をご検討の方は、まずはお問い合わせください。どのような項目が必要か、どのような視点が必要か、どのようなコメントが必要かなどの打ち合わせはもちろん、必要に応じて現地視察なども致します。

2

打ち合わせ



打ち合わせや視察などで調査内容が明確になったところで、調査内容に応じた調査員を準備致します。なお、調査契約などはこの時点で行います。

3

ミステリーショッパー導入



ショッパー君

調査項目の作成をおこない、ご指定の店舗や施設などにて覆面調査員が調査を行います。覆面調査員は客観的なレポート、得点形式などに基づいたデータを作成・チェックします。そのデータを基に不明確な点や不満などを表面に戻ります。

4

結果報告・改善点提案



調査データはFAX、メール、データ(Excelなど)にてご提出致します。通常1度の調査で1度のデータ提出となります。調査を2度、3度と繰り返し行う事で浮き彫りになる問題点をデータで比較し、次回の調査・改善へとつなげていくことができます。

調査報告書の納品

MYSTERY
SHOPPING
SERVICE

調査報告書は店舗ごとだけではなく、全体の結果から店舗ごとに傾向を分析した、全体結果報告書も作成いたします。この結果報告書は、採点方式やアンケートなどのデータをまとめたものはもちろん、グラフや表などでどう変化したのかを、目で確かめ、そこから独自の分析軸を用いて問題点を改善するための課題と対策案を提示いたします。

報告書(レポート)

チェックシート

ヒアリングシート

店舗調査料金体系

MYSTERY
SHOPPING
SERVICE

ミステリーショッパー (店舗や接客態度等の覆面調査)

初期費用

打ち合わせや
チェックシートの作成等

初期費用

10,000円 / 日

+

基本料金相場

店舗内の清掃状況
社員などの接客状況

基本料金

8,000円 / 日

+

調査費用 (飲食代)

ファーストフード店舗の場合

1,500円

ファミリーレストランの場合

3,000円

※ 初期費用は初日のみに必要となる費用です。

※ 調査員は常に2人組で行動します。したがって調査費用は調査員2人分です。

※ 基本料金は複数店舗同時で調査する場合、
または複数回実施する場合にそれぞれ異なります。

電話対応やそれに伴う状況の調査を行う、ミステリーコールも致します。
お気軽にご相談ください。

人材派遣、仕事情報、求人情報ならお任せ

ウイルフラップ 株式会社

一般労働者派遣事業許可番号(経)17-000082

有料職業紹介事業許可番号17-3-300075

〒920-0062

石川県金沢市物部町647-2

TEL 076-237-8881 FAX 076-237-0707

<http://www.wfrp.co.jp> Info@wfrp.co.jp

<http://www.wfrp.co.jp>

携帯からでもWebサイトが閲覧できます

ウイルフラップ



無料からでもお申し込み フリーダイヤル

 **0120-367-194**

9-6-0

11-42

BPアソシエーション、人材派遣0

エキスパート・フラップ 株式会社

〒920-0062

石川県金沢市物部町647-2

TEL 076-237-8881 FAX 076-237-8884

