

『満足方程式』

- A. 事前期待 < 事後期待 感謝・感動
- B. 事前期待 = 事後期待 満足
- C. 事前期待 > 事後期待 不満足

・・・お客様が求めるものとは？・・・

お客様が企業や商店に求めるものは何か？

それは、立派な社屋や高級な社用車ではない。IT への設備投資でもない。

お客様の関心は「今、私の目の前に立っている従業員は私のために何をしてくれるのだろうか？」
ということだけだ。

このお客様が要求されることに対して、

しっかりと応えすることを「事前期待に応えた商品・サービスの提供」という

その結果、提供されたお客様には満足が生じる。

この「事前期待 = 事後期待 = 顧客満足」を「満足方程式」という

事前期待と事後期待

ところが

提供する商品やサービスが、

お客様の事前期待を下回れば「顧客不満足」となり 顧客離れ = 売り上げ低下につながる。

逆に事前期待を上回る商品やサービスが提供されれば、「顧客感動 = 感謝」が生まれ、

「リピーター率や口コミ率の向上 = 売り上げ増」となっていく。

いくら手数を掛けたとしても

お客様の事前期待に届かないものは「作業」となり

シンプルな一言のお声掛けでも

それがお客様の事前期待にマッチすれば「仕事」となる。

業務の善し悪しは、すべてお客様が評価するのだ。

チェックポイント

我社では「商品開発」や「設備や研修」にお金を掛けることが、お客様満足の向上だと短絡的に考えてはいないだろうか？

我社のトップは、お客様に対する直接訪問活動をしているだろうか？

我社では、お客様からどのレベルの事前期待値を要求されているか、それが明確にわかっているだろうか？

『感動経営のヒント』

“いくら手間を掛けたか” が問題ではない。

お客様は満足すれば「仕事」

満足されないものは「作業」だよ。

もし、ご興味あれば、いつでもご連絡下さい。

志高く、未来に向かって、価値を創造する

未来創造志塾

塾長 細川栄一