

「戦略思考トレーニング」

この本、売れているようです。面白い本です。
その中から興味ある問題がありました。ご紹介します。

問題3

アメリカのカジノでは、不正を防止するためにたくさんの監視カメラで遊技場を監視しています。
ハラーズというカジノ運営会社では、この画像データを測定することで顧客満足度を上げるための材料にしています。

あるものの数を数えて、その数が多いほど顧客満足度が高いことがわかったそうです。
ハラーズの責任者が数えているものとは何でしょう？

ヒント

少し、右脳を使ってみましょう。

カジノの売上高＝顧客の滞在時間×顧客の賭けるお金という方程式になりますが、
どちらの要素も顧客満足度が高い方が多くなるわけです。
ではその肝心の顧客満足度はどうやって上げるのでしょうか？

右脳、感性が大事になります。

柔軟な発想と想像力で、理想の状態をイメージを膨らませましょう！
繁盛している他業界でも、同じようなことがあります。

答え

「従業員の笑顔」

カジノでの顧客満足度を調べた結果、「賭けに勝つこと」よりも「従業員の笑顔」の方が重要であることがわかったそうです。

だから、ハラーズでは監視カメラの映像から従業員の笑顔の数を数えるようになったのです。
そのことを徹底した結果、ハラーズが運営するカジノを訪れる顧客は10分に1度、従業員からにっこりとほほ笑みかけられているそうです。

膨大な画像データを経営戦略に利用することを、ビックデータといって経営戦略の先端領域の1つ。

<経営のヒント>

ビジネスにとって一番重要なことは、「顧客満足」です。

顧客満足はどこからくるのか？顧客満足が出来る仕掛けが大切ですね。

又、それを評価する仕組みがもっと重要なのかも知れませんね。

さすがアメリカです！ 監視カメラというマイナスイメージなものをプラスに変えるなんてすごい！

あなたの会社では、顧客満足が可能となる「仕掛け」と「仕組み」ができていますか？