

CASE STUDY

コロナ禍に 顧客満足度調査を活用し 自社課題を解決した5つの事例

目次

- はじめに
- よくある課題と解決策
- 顧客満足度調査とは？
- 顧客満足度調査（CS調査）の5つの活用事例
 - 事例1：顧客満足度調査を集客にも活用したケース
 - 事例2：アルバイトスタッフのスキル・モチベーション向上に活用したケース
 - 事例3：デリバリーのクオリティ管理と業域拡大のための情報収集に活用したケース
 - 事例4：お客様と社内のニーズを合わせ、新たな商品開発に活用したケース
 - 事例5：人事評価、店舗評価の再構築に活用したケース
- ファンくるの顧客満足度調査（CS調査）のご紹介

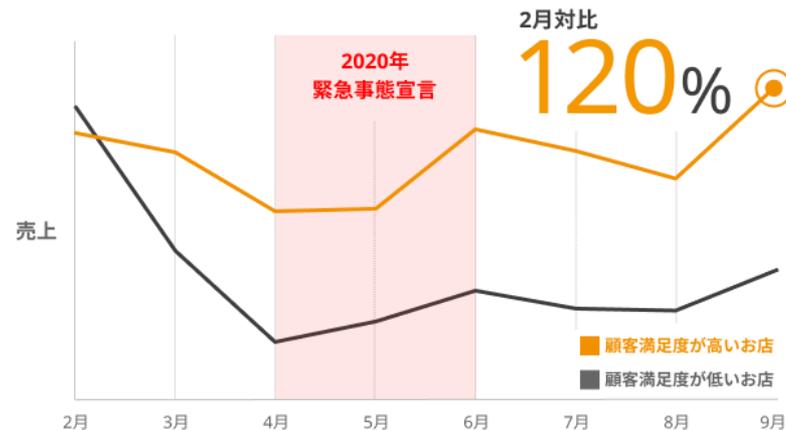
はじめに

コロナ禍でお客様によるお店の評価基準が変わってきており、**コロナ以前と比較して「リピーター、ファン率」「顧客満足度の高さ」の重要性が上昇**しています。

とは言え実際には、何が大事でどう取り組むべきか？ 具体的に見えていない企業様も多く、コロナ禍であっても顧客満足度調査（CS調査）に取り組む企業が増えています。

本資料では**飲食店でファンくるの顧客満足度調査（CS調査）**を活用いただいた事例に特化し、課題と取り組み内容、そして結果どうなったのか？ をご紹介していきます。

顧客満足度の高いお店はリピーターにより
コロナ禍でも売上が上昇



※弊社クライアントによる2020年9月の実績

飲食店によく見られる課題

コロナ禍において飲食店が抱える課題はより明確になっています。

集客困難	スタッフのスキルとモチベーションの低下	デリバリーのクオリティ管理	商品とお客様のニーズのズレ	うまく行っていない人事評価制度
新規のお客様が来ない メディアに出しても効果がない	接客機会減少でスキルが低下 モチベーションの低下も著しい	クオリティ管理が難しい 情報が少なく課題が分からない ノウハウが少なく、成功の再現性がない	コロナ禍で来店するお客様の層が変わった 開発チームとお客様の間にニーズのズレがある	評価基準を整備できていない モチベーションが上がる目標が作れない 俗人的評価でスタッフから不満が出ている



**この課題、全てファンくるの
顧客満足度調査（CS調査）で解決できます**

ファンくるの顧客満足度調査（CS調査）とは？

**企業のサービスを体験した一般のお客様の意見をアンケートで集め、
企業が抱える様々な課題の発見、解決をお手伝いする調査・リサーチサービスです**

プロの調査員ではなく、一般のお客様をお店に派遣し、実際にサービスを体験いただいた上で回答した結果を活用し、様々な商品やサービスを提供している企業様の課題を解決するお手伝いをするサービスです。

今まで感覚的に行っていた施策にお客様の意見を用いた状況把握を行うことで、より効率的、定量的な改善活動を実現できます。

また、アンケートの収集や集計は自動で行われるため、現場に新たな業務負担を発生させることなく目的達成のためのツールとして活用いただいています。

5つの課題を解決した 顧客満足度調査（CS調査）の活用事例

事例1：顧客満足度調査を集客にも活用したケース

事例2：アルバイトスタッフのスキル・モチベーション向上に活用したケース

事例3：デリバリーのクオリティ管理と業域拡大のための情報収集に活用したケース

事例4：お客様と社内のニーズを合わせ、新たな商品開発に活用したケース

事例5：人事評価、店舗評価の再構築に活用したケース

顧客満足度調査を集客手段として活用 お客様が入りやすいお店の状態づくりと 店舗改善を同時に実現している事例



プロフィール

業態：居酒屋
導入店舗数：3店舗

【お客さんがまったくいない飲食店には入りにくいと思う】



特に女性客の新規来店には、
お店に他のお客様がいる状態が大切

課題1

他のお客様がいない状態もあり、
通りがかりのお客様が入ってこない



課題1への取り組み

顧客満足度調査を集客手段として
も活用。お店の中に別のお客様
がいる状況を常態化



取り組みの結果

コロナ禍でも人気のあるお店として
通り掛かりや一見のお客様の来店
が発生

課題2

来店者数が減り、スタッフの接客
力向上など取り組みができない



課題2への取り組み

調査と接客の機会作りのために
顧客満足度調査を活用



取り組みの結果

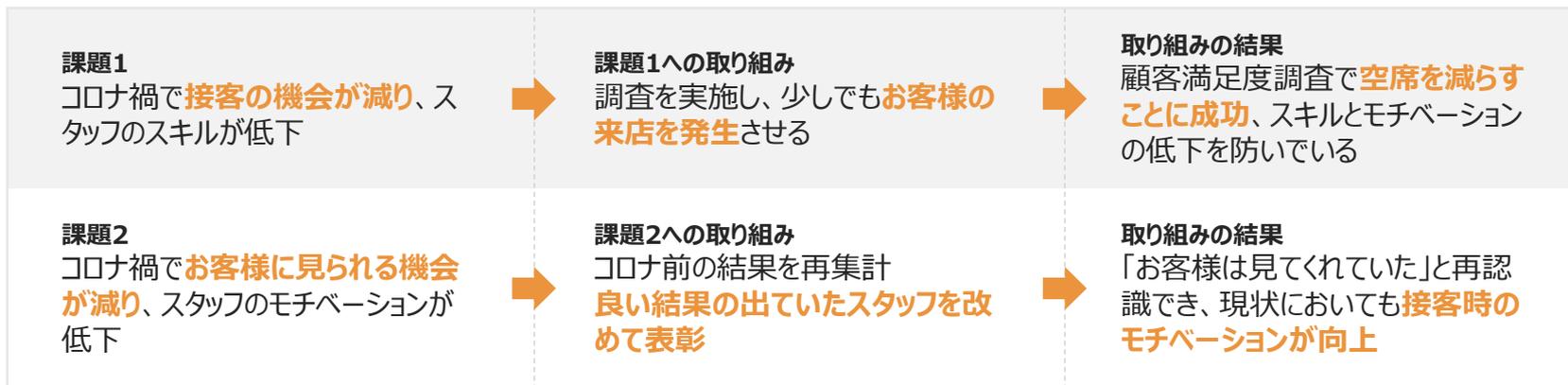
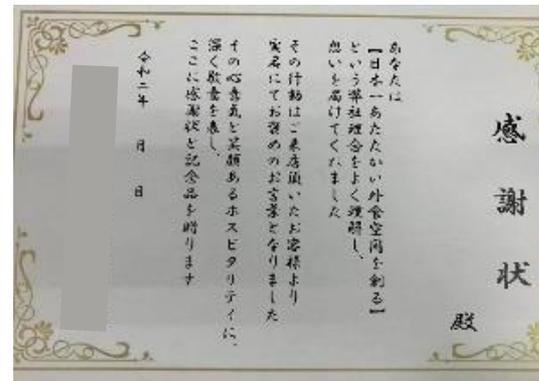
集客施策の成功と相まってスタッ
フのスキル・モチベーションも向上
店舗改善が進んでいる

来客数が減少し、アルバイトのスキルとモチベーションが低下 調査と集客の併用で、課題を解決した事例



プロフィール

業態：イタリアン
導入店舗数：9店舗



デリバリーは商品クオリティの管理が困難 利用者の写真を使ったクオリティ管理とノウ ハウで、ブランド展開に成功した事例

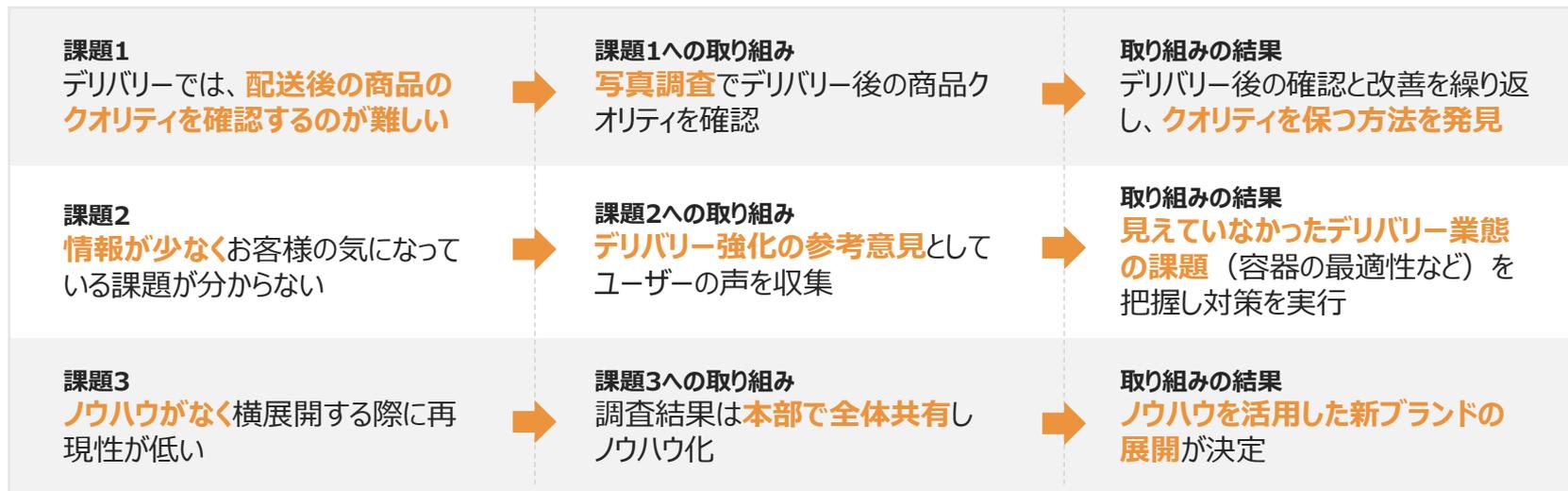
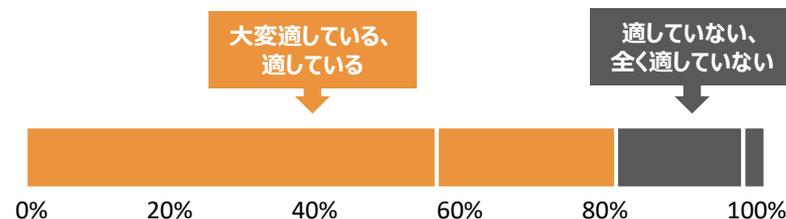


プロフィール

業態：デリバリー
導入店舗数：5店舗

2割のお客様が 容器に不満を感じていることを発見

商品に使われている容器は、お料理に適していると感じましたか？

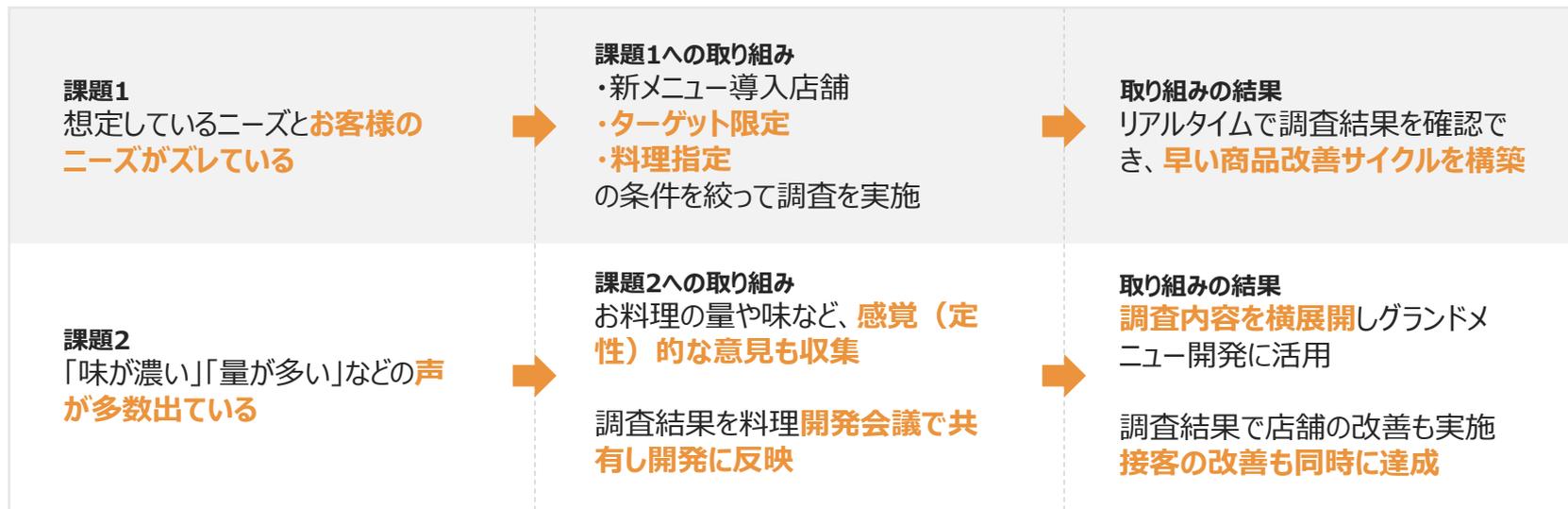
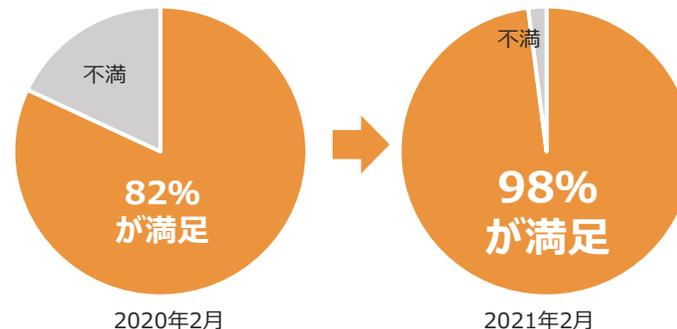


コロナ禍で変わったお客様のニーズを把握し、 新メニューの開発や接客方法を改善 顧客満足度の評価向上に成功した事例



プロフィール
業態：カフェ 導入店舗数：45店舗

同じお店の
お料理満足度が16%上昇！



人事評価が機能不全！ 調査結果を活用して評価システムを再構築 評価満足度向上を実現した事例



プロフィール

業態：ダイニングバー
導入店舗数：20店舗

<p>課題1 明確な評価基準が未整備で、人事評価が機能不全</p>	<p>➡ 課題1への取り組み 重要指標と評価が直結した評価基準の再設計</p>	<p>➡ 取り組みの結果 重要指標の評価と同じ明確な基準を使って人事評価を実施</p>
<p>課題2 評価結果が俗人的になり、偏りが生じ不満が生まれている</p>	<p>➡ 課題2への取り組み 顧客満足度調査で収集した実際のお客様の声をスタッフ評価に採用</p>	<p>➡ 取り組みの結果 客観的な結果による人事評価で、スタッフの評価満足度が向上</p>
<p>課題3 共通の目標を作れておらず、店長やスタッフが能動的に動けない</p>	<p>➡ 課題3への取り組み 社内制度「目標越え店舗にインセンティブ付与」を導入</p>	<p>➡ 取り組みの結果 共通の目標を作ったことで店長、スタッフの動きが活性化、売上向上に寄与している</p>

ファンくるの 顧客満足度調査（CS調査）のご紹介

ファンくるは国内最大級の 顧客満足度調査（CS調査）サービスです



自社サイト会員数 **120**万人

月間 **1**万店舗の掲載実績

月間 **7**万レポートの調査実績

業界誌・雑誌の掲載歴多数！

月刊食堂



ビジネスチャンス



飲食店経営



Get Navi



はじめての「ボイ活」
応援BOOK



テレビでの紹介歴多数！

2020年8月 フジテレビ「ノンストップ！」

2020年6月 フジテレビ「Live News it！」

2020年6月 日本テレビ「news every.」

2019年8月 フジテレビ「レディース有吉」

2018年5月 テレビ東京「よじごじDays」

ファンくるの顧客満足度調査（CS調査）が 選ばれる5つの特長



レポートの費用が安い

業界最安値のレポート費用で、顧客満足度調査の実施が可能です。



お客様の声分かる

一般消費者が自ら選んで来店するため、よりリアルな意見を集めることが可能です。



レポートの数が多い

毎月の調査で複数のレポートが集められるので、より正確な状態を把握することができます。



写真で品質をチェックできる

来店時に撮影をしてもらうことで、実際の商品を写した写真で品質をチェックできます。



レポートのお届けが早い

レポートがタイムリーに届くので、すぐ改善を実行することができます。

初めての顧客満足度調査（CS調査）でも 安心のサポート体制

企業様ごとに必要なサポートをご用意。
調査、導入後の活用でお困りの際にいつでもご相談いただける体制を整えております。

導入前

目的のすり合わせと アンケート設計

アンケートは単に思い付きで聞いた
ことを聞いても意味がありません。

集めたお客様の意見をどう活用した
いのか？何を解決したいのか？を擦
り合わせた上で、最適な設計を行っ
たアンケートをご提案いたします。

調査実施

アンケートの収集

アンケート設計後7日～10日ほどで
ユーザー向けサイト「ファンくる」にて
掲載を開始します。

アンケートの回収を含めてサポートし
ますので、1件も意見が集まらず、次
の手が打てない。という状況は発生
しません。

アンケート回収後

スケジュールの作成

ご相談の上で具体的な施策を記し
た店舗改善年間スケジュールを作
成いたします。

活用説明会

活用が円滑に進むよう、担当者によ
る実際の画面を使ったレクチャーと
ワークショップを開催いたします。

定期的なフォロー

活用状況を見ながら、改善に向け
たマネジメントフォローを定期的に実
施いたします。

ご依頼から最短7営業日で 調査の開始が可能！



初回訪問



導入合意



条件確定



調査ページ完成

調査開始



レポート納品

最短7営業日 月の途中からでもスタート可能！

最短3営業日

ファンくるへのお問い合わせ・資料請求

ファンくるの顧客満足度調査（CS調査）に関するご不明点やご質問、より詳しい事例のご紹介などご希望の場合、下記よりご連絡ください。

顧客満足度調査のファンくる（法人向けサイト）

<https://biz.fancrew.jp>

