Customer Satisfaction

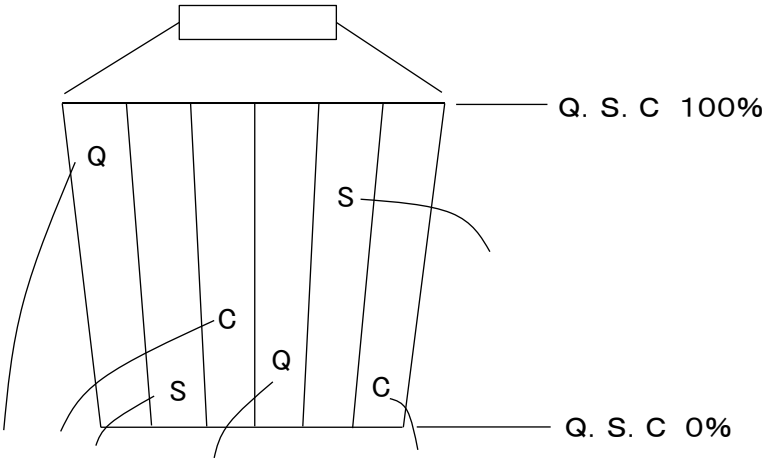
＝

Q	S	C	＋	V
クオリティー Quality	サービス Service	クレンリネス Cleanliness		バリュー Value

ビ ジ ネ ス 繁 栄 の 未 来 永 劫 の 法 則

社員・パートアルバイトが経営方針を100%
信ずる法則

Q．S．Cを高水準に維持するための店舗診断法
（ストアコンサルテーション）



Q．S．C＋V に始まり、 Q．S．C＋V に終る。

©People Business School All rights reserved.

経営方針 ・・・「Q. S. C＋V」

今や世界中のチェーンのオペレーションの原則になっている。
「Q. S. C」のコンセプト。

Q. S. C＋V

このチェーンオペレーションの原則である基本哲学を経営方針として、あらゆる企業活動が実践的に展開されるのである。

♪♪

25. 000項目の膨大なノウハウであり、行動基準。

♪♪

QUALITY
（品質第一）

①Get Fresh
（新鮮であれ）

②Quality
& Quantity
（質と量）

SERVICE
（良いサービス）

①Fast（素早く）

②Smile＆Hustle
（笑顔できびきびと）

③Courtesy
（礼儀正しく）

CLEANLINESS
（清潔感が一杯）

①Clean Clean
& Clean
（磨きまくれ）

②Sanitation clean as you go.
（行くところすべて衛生的であり、
清潔的であるようにせよ。）

＋ VALUE
（価値観
あふれるもの）

1

T. L. C
①Tender
（やさしく）
②Loving
（心を
込めて）
③Care
（注意深く）

2

Customer's
be always
first
（お客様は常に
最優先せよ）
①Return
Customer
（固定客作りを
せよ）
②Family
Restaurant
（子供から老人
まで全てのお客
様に愛される店
になれ）

3

Dynamic
（大胆に）
Young
（若々しく）
Exciting
（刺激的に）

4

Right now
Business
（ただいまの
商売）

5

No. Excuse
Business
（仕事には
遠慮するな
言い訳無用）

6

Keep
Profesional
attitude
（プロたる
態度）

UP TO YOU！（君の双肩にかかっている）

©People Business School All rights reserved.

Q. S. C＋V

私達のイメージ

お客様の目から見た店舗のイメージ

如何なるビジネスにも当てはまる最高のセールスツール

である

企業が成長し、セールスを構築し、プロフィットを上げていくためには、各店舗のマネジメントチームが自社の素晴らしいイメージをお客様に伝えなければならない。

だがしかし

イメージそのものを、何の手段もなく、具体的に伝えることはできない。又、イメージそのものは、何の具体性も持たないものではあるが、極めて大きな力を持つということを認識しなければならない。

そのイメージそのものの源とは、私達の提供する商品の”QUALITY”であり、又そのものを手に入れる時に必ず経験する”SERVICE”であり、そしてその”QUALITY”や、”SERVICE”を受ける場所の”CLEANLINESS”（清潔さ）なのである。

©People Business School All rights reserved.

この具体的なQ．S．Cを通じて、或いはよくトレーニングされた、優れたアピアランスを持つP／Aを通じて、又P．O．Pや客席、売場、ロビーといったものを通じて、イメージを組み立てるのである。

もし、このQ．S．CやP／Aの態度、マネジメントチームの態度、そしてP．O．Pなどに基準以下のものがあれば、イメージは悪いものとなり、お客様が自社の店舗に抱くイメージは、当然悪いものとなり、もう一度行きたいとか、行ってもいい、といった感情を起こさせることはない。

従って

Q．S．Cや、P／A、マネジメントチームなどといった所に問題がある場合、他のマーケティングの手段、即ち、店内・店外でのストアレベルマーケティング、又プロモーションや広告宣伝を実施してはならない。何故ならば、イメージの源そのものが悪いからである。

換言すれば、

Q．S．Cや、P／A、マネジメントチームなどといった所のレベルが高くないと、他のマーケティングの手段を取ってはならないのである。

つまり

多くのお客様に自社の店舗に来店して頂くよう、店舗に多額の投資をしても、お客様が満足しないと、再度来店されることはないだろうから。

である。

では、

Q．S．C＋Vとは何か？

©People Business School All rights reserved.

1　Ｑｕａｌｉｔｙ，Ｓｅｒｖｉｃｅ，Ｃｌｅａｎｌｉｎｅｓｓ

Ｑ．Ｓ．Ｃ＋Ｖ

Ｑ．Ｓ．Ｃを各1ランクずつ上げることによって得られるセールス

平均月間セールス増大金額100万円前後というデーターがあり、
これを比率換算すると、ほぼ5％前後ということになる。

例）Ｑ．Ｓ．Ｃ　＝　Ｂ．Ｂ．Ｃ　→　Ａ．Ａ．Ｂ

▽

又

Ｑ．Ｓ．Ｃのどれかの項目が1ランク上がれば、33万円前後のセールスの増大ということになり、
比率換算すれば、１．６５％ということになる。

例）Ｑ．Ｓ．Ｃ＝Ｂ．Ｂ．Ｃ　→　Ｂ．Ｂ．Ｂ

さて、問題は

いかにこれを達成するか？

なのである。
だが、しかし
履き違えてはならないのは、

Ｑ．Ｓ．Ｃの存在しないところには、セールスを構築することはできない。

ということである。

©People Business School All rights reserved.