

④ お客様の声（アンケート）の活用法

お客様のご意見は、お泊りいただいた方が感じた旅館・ホテルに対する貴重なメッセージ（顧客の判断基準）です。

お褒めの言葉をいただいで満足することもありますし、逆にクレームに近い意見をいただいで反省することもあるでしょう。ある面では、旅館・ホテルに対する激励でもあるわけですから、上手に活用することが大事です。

例えば、感謝の言葉は、従業員のモチベーションを高めることになるでしょうし、ご意見は顧客満足度を高めるためのヒントになると同時に「よりよい仕事をしていくための改善」につながっていきます。

1 【お客様の声を書き出して見ましょう】

アンケートがある場合は、利用して見ましょう。

お褒め、良かった、良い印象

お叱り、悪かった、悪い印象

2 【書き出した意見を分析します】

タイトル（キーワード）に着目して整理します。

お褒め、良かった、良い印象

※（ ）に自由に設定できます。

従業員の気遣いに感謝 （ ）

施設や備品に気遣いが感じられる （ ）

料理のここが良かった （ ）

3 【強み（お客様が考えるいいところ）をまとめて見ましょう】

--

お叱り、悪かった、悪い印象

今後の対応に期待 ()

施設、備品の改善を希望 ()

(お風呂)

(お部屋)

(リネン)

(洗面・トイレ)

(その他)

料理についての希望 ()

【旅館・ホテルの改善点、お客様の判断基準をまとめて見ましょう】

--

【お客様アンケート分析の効用】

お客様の声を現場に伝えることによって、日常の行動を変えていく効果は大きいものがあります。

- ①お客様の意見や感性の視覚化…「百聞は一見に如かず」
- ②まとめ効果…ご意見の羅列は全体でどうなっているかが見えにくい。
- ③タイトル(キーワード)の単一言語効果
タイトル(キーワード)を読んで、中身を見ればその内容が理解できる。
- ④経営(マネージャー)のマネジメントに利用
たくさんの言葉よりも「印象的な一言」が心を打つ。

改善の事例

経営者が、集約したアンケートを従業員通用口にアンケートボードとして掲示。経営方針とともに、従業員の気付き（改善項目など）を啓発。改善された項目は、不満であれば消え、満足度を高めれば、アンケートボードに出てくる。

従業員にお客様の声を届けるシステム(アンケートボード)

【経営方針】あるいは【今年度の課題】【今月の課題】
〇〇〇で△△△な快適ホテルを

目標 エージェント評価1点アップ

皆様の気遣いに感謝

- ・ 子供におにぎりを作ってくれてうれしかった。
- ・ 食前酒を選択できるのは大変良い。
- ・ 担当のお姉さんが親切でとても優しかった。

今後の対応に期待

- ・ 子供のご飯は早めに出してほしい。
- ・ 朝は、布団をたたまないでほしいとフロントに言ったが・・・

より快適な施設には

風呂

- ・ 鍵つきロッカーの位置が分かりづらい。

部屋

- ・ タバコのおいが気になりました。

【経営者からのメッセージ】

みなさんの優しい対応が好評です。
情報伝達（手法）を確認しましょう。

平成21年6月15日 初版

< 監修 > 株式会社プロフェッショナルネットワーク

< 編集・発行 > 静岡県経済産業部商工業局商工振興課 TEL : 054-221-2990