

改善前のアンケート

FC 店主へ顧客アプローチのアンケート

Q1 新規顧客へのアプローチについてしている事を教えてください。
()

Q2 お客様の次回来店に繋がる営業についてしている事を教えてください。
()

Q3 イベントは好きですか？
YES NO

Q4 月のイベント回数
()回

Q5 スタッフのバースデーはお店で企画している。
YES NO

Q6 スタッフの顧客は把握している。
YES NO

Q7 スタッフに求めている事を教えてください。
()

Q8 お店側で顧客管理をするにあたって記録しておきたい事はありますか？
()

Q9 スタッフが退店するとお客様の来店に影響することがある。
YES NO

FC 店主へ顧客アプローチのアンケート
～ いったい店舗では、お客様にどのような対応をしているんだろう～

改善ポイント

設問番号は改善前のものです。

- Point**
Q1, Q2 **質問の形式を守る**
「していること」は口語体です。
「アプローチにつき心がけていることを・・・」とか「どのような工夫をされているのかを・・・」というように引き出しやすい表現を心がけてください。
- Point**
Q1, Q2 **答えの出にくい質問は選択式にしましょう**
このように自由回答にすると答えにくいものです。アプローチはそのお店のノウハウであり自由には書きにくい状況であることが予想されます。そのため、いくつか当然やっているであろうアプローチを選択肢に挙げて、「その他」というようにすると引き出されやすくなります。
- Point**
Q3 **質問の意味を絞りましょう**
「イベントが好きですか？」では「店主の個人的趣味」を聞いているような聞き方になってしまいます。質問の意図を絞って、情報として生かしやすい質問にしましょう。
- Point**
Q4 **質問の形式を守りましょう**
質問は、体言止め等ではなく質問の形にしましょう。
- Point**
Q6, Q8 **より正確な情報を得られるよう 質問や選択肢を工夫しましょう**
顧客は把握している」とはどのようなことを言っているのでしょうか。質問の対象を明確にすることで、回答もしやすく、情報としても活かしやすくなります。
- Point**
Q7 **曖昧な回答を防ぎましょう**
具体的に」と入れることによって、曖昧な回答を防ぐことができます。こうした工夫が大切です。
- Point**
Q9 **必要であれば YES/NO からもう一歩奥へ踏み込んで質問をする**
得られる回答だけでは不十分だと思ふ場合、その回答理由を尋ねることで、より情報収集ツールとしてアンケートを有効活用することができます。

改善後のアンケート

FC 店主へ顧客アプローチのアンケート

Q1 新規顧客へのアプローチについて心がけている事を教えてください。
をするようにしている
×××をするようにしている
：
その他() ← **Point 1**

Q2 お客様が繰り返しご来店いただけるために、どのような工夫をされているか教えてください
をするようにしている
×××をするようにしている
：
その他() ← **Point 2**

Q3 イベントは集客の効果が高いとお考えですか？
YES NO ← **Point 3**

Q4 月に何回イベントを開催されていますか？
()回 ← **Point 4**

Q5 スタッフのバースデー企画はお店でしていますか？
YES NO

Q6 スタッフの顧客をどの程度把握していますか？
全員 3分の2程度 3分の1程度 3分の1以下 ← **Point 5**

Q7 スタッフに求めている事を具体的に教えてください。
() ← **Point 6**

Q8 お店側で顧客管理をするにあたって記録しておきたい事はありますか？
貴店で作成されているお客様の来店記録の項目 (例えば、お客様のお名前、年齢、職業、来店日、お好み等)を教えてください。
()

Q9 スタッフが退店するとお客様の来店に影響することがあると思いますか？
YES NO ← **Point 7**

Q10 Q9で YES と回答された方は、その理由を具体的に教えてください
()