

(接客サービス編)結果概要

調査概要

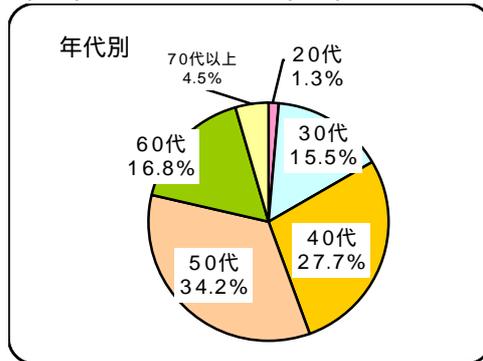
調査対象
市内会員事業所(代表者)

調査期間
平成19年1月4日(木)~1月31日(水)

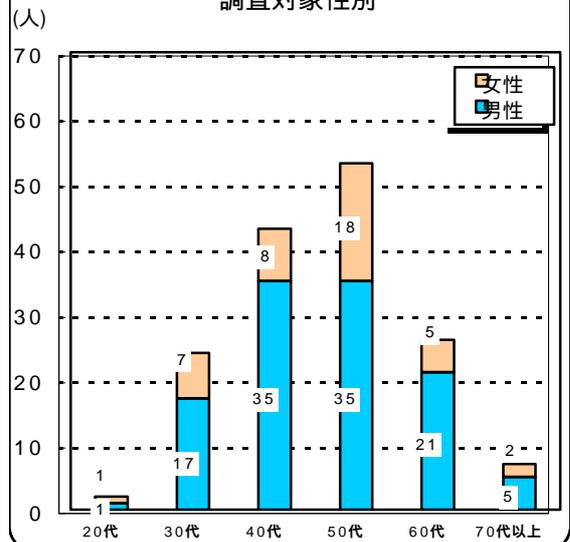
調査方法
直接記入方式

回答数
155人

調査機関
熊本商工会議所



調査対象性別



Key Word

Key Word

接客を受ける際に、対応者の「話し方」で気になる事は・・・
男女ともに重視する事は「言葉使い」が約4割とトップ、
次いで「説明の分かりやすさ」の割合が高い。

接客を受ける際に、対応者の「態度」で気になる事は・・・
男性が重視する事は「笑顔」がトップ、
女性が重視する事は「笑顔」と「挨拶」の割合が同率でトップ。

接客を受ける際に、対応者の「身だしなみ」で気になる事は・・・
男女ともに重視する事は「清潔感」がトップ、
次いで男女ともに「におい」を重視する割合が高い。

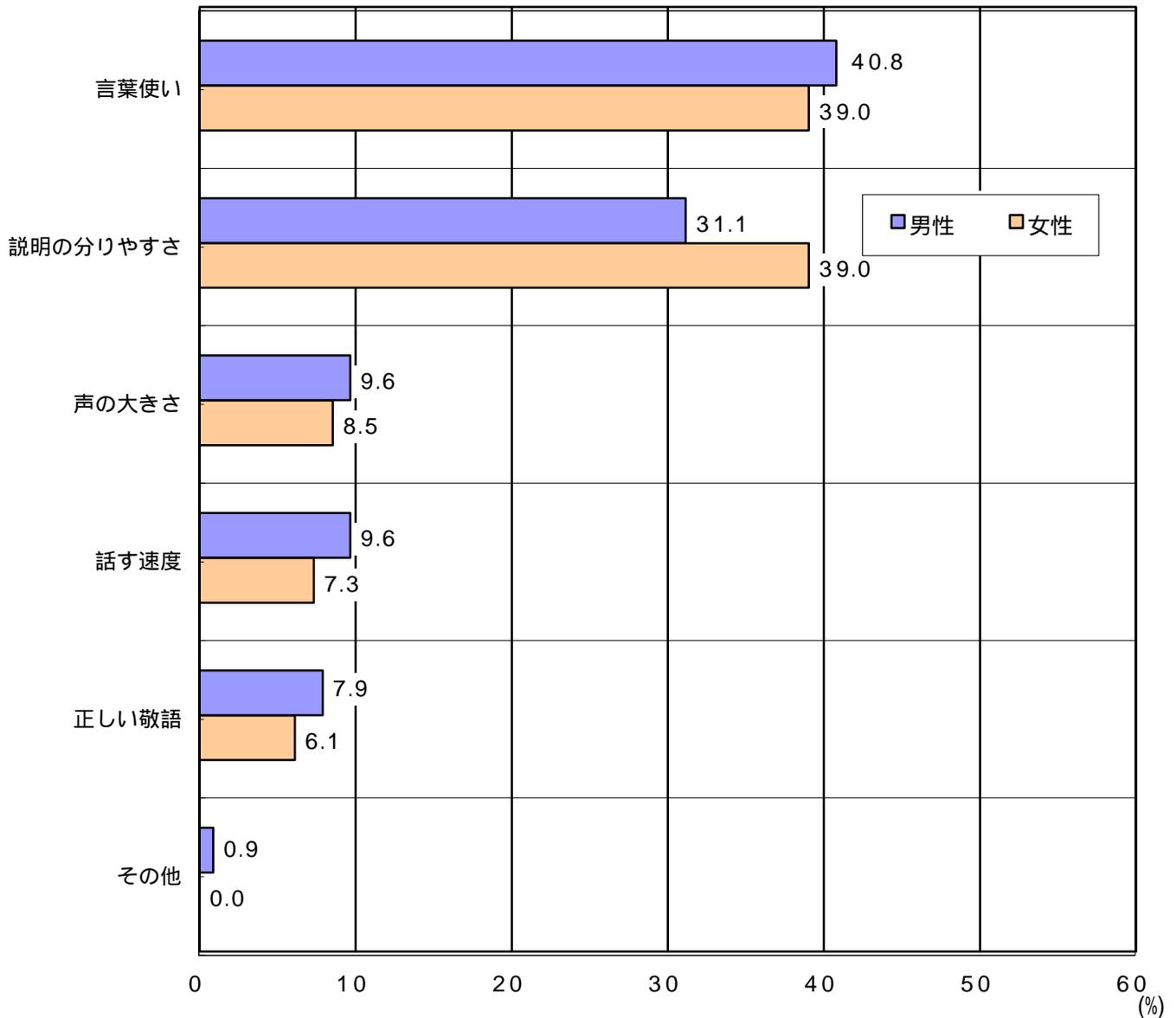
接客マナーで不快感を覚えた時の対応については・・・
「不快感を伝えず、その店の利用をやめる」が7割を超えトップ。

自社における接客において、特に重視する事は・・・
「態度」が6割強でトップ、次いで「話し方」が約3割。

(接客サービス編)結果概要

Q1. 接客を受ける際に、対応者の「話し方」で気になる事は？(複数回答)

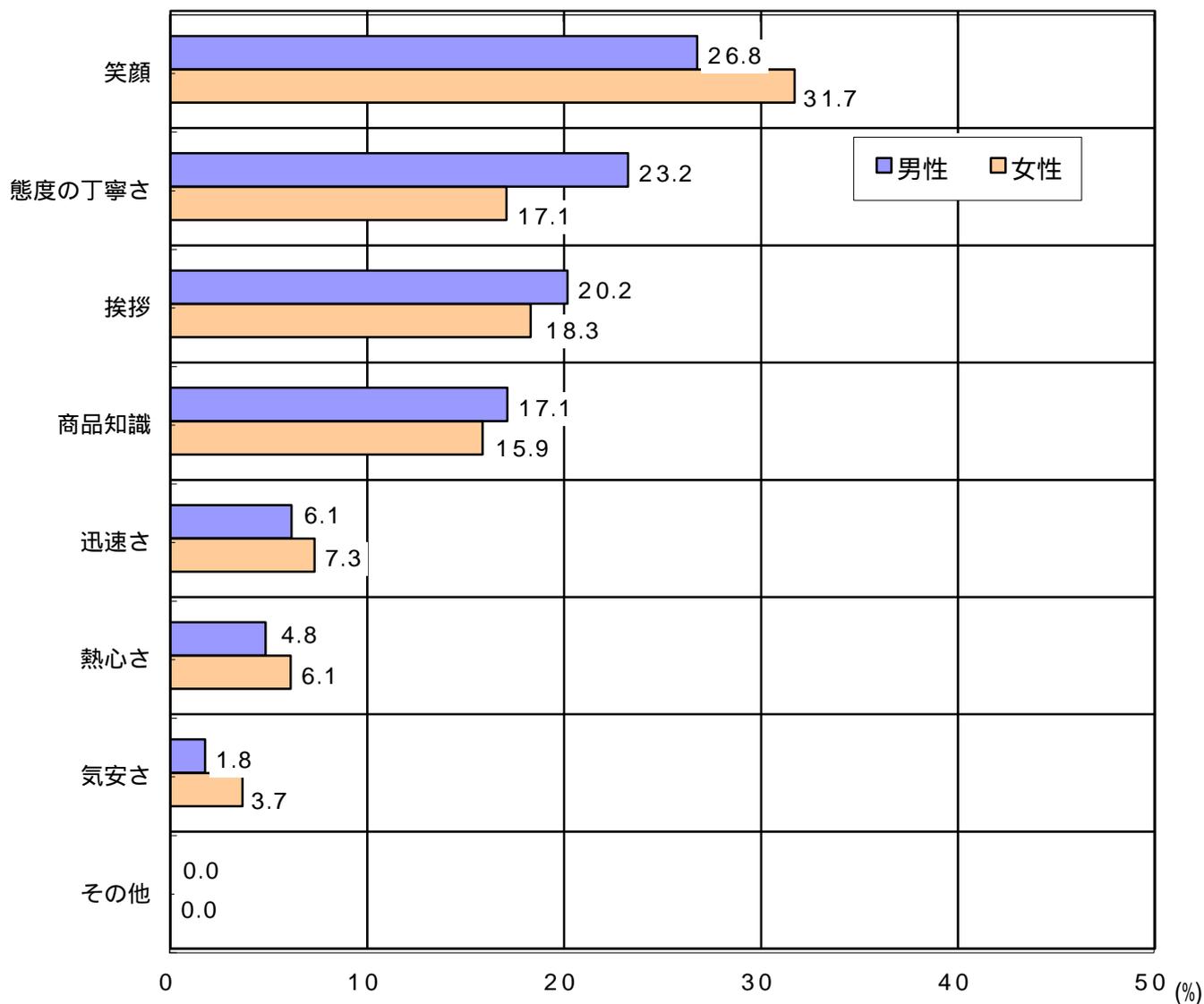
男性が重視することは「言葉使い」がトップ、次いで「説明の分かりやすさ」、
女性が重視することは「言葉使い」、「説明の分かりやすさ」がともにトップ



(接客サービス編)結果概要

Q2 . 接客を受ける際に、対応者の「態度」で気になる事は？ (複数回答)

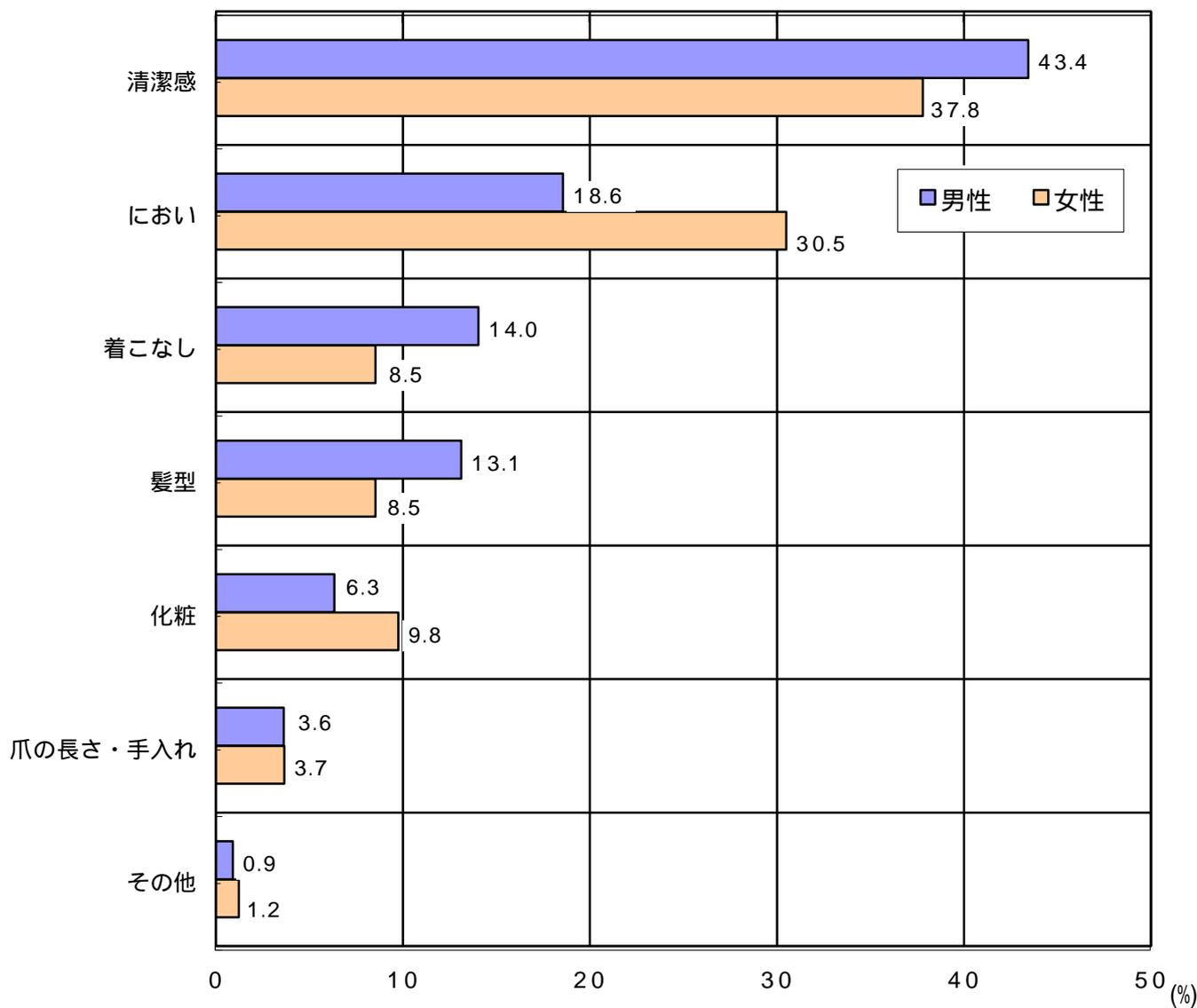
男女ともに重視する事は、「笑顔」がトップ
次いで男性は「態度の丁寧さ」、女性は「挨拶」を重視



(接客サービス編)結果概要

Q3 . 接客を受ける際に、対応者の「身だしなみ」で気になる事は？ (複数回答)

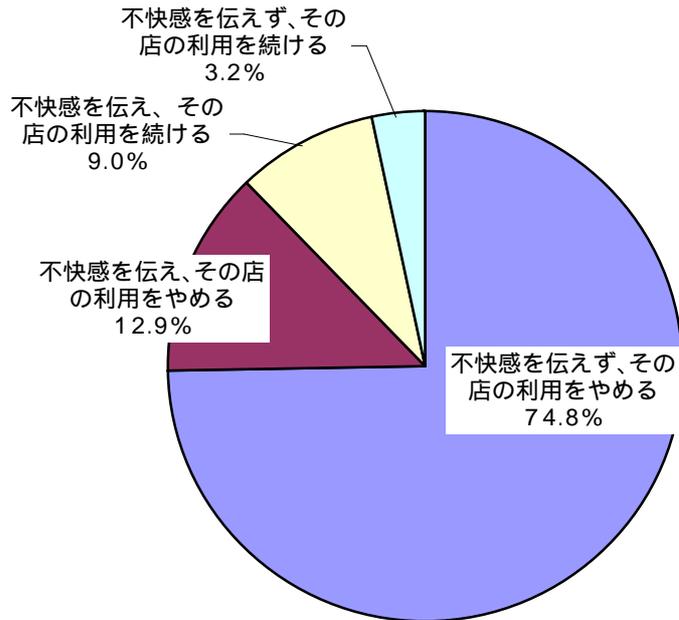
男女ともに重視する事は「清潔感」がトップ



熊本商工会議所 なんでも調査(1月期)
(接客サービス編)結果概要

Q4 . 接客マナーで不快感を覚えた時、どのように対応しますか？

不快感を伝えず、その店の利用をやめる」が7割を超える。



Q5 . 自社における接客において、特に重視する事は？

「態度」が6割を超えトップ。
次いで「話し方」が約3割を占める。

