



CS改善通信

平成29年 5月

臨時号

発行: JA佐波伊勢崎 業務改善室
〒372-0812 伊勢崎市連取町3096-1
TEL:20-1234 FAX:21-1007
E-mail:cs@sawaisesaki.jagunma.net

顧客満足がもたらす効果とは？

海がすごくキレイだったよね～。
また行きたい!! ★1

②

①

ホントだよね!

今回の旅行、すごく楽しかったね♪

TO: お母さん
もうすぐ日本に着くよ。旅行、すごく楽しかったよ。今度はお母さんも一緒に行こうよ(^-^)
★3

そうだ! お母さんにメールしよう。

④

③

俺は今度、サーフィンに挑戦してみたいな ★2

顧客満足がもたらす3つの効果

★1	再利用 (リピート)	得られた満足を忘れられず、また利用したいというリピーターに繋がる。
★2	利用拡大 (ボリュームアップ)	未知の商品・サービスの利用意欲を促進できる。
★3	良い口コミの拡散 (新規顧客獲得)	良い思い出を他者に拡散してもらうことで、利用したことがない顧客の興味を掻き立てる。

これら3つの効果が発揮されると、お客様との取引が増える、新しいお客様と取引が始まるなどの成果が期待できます。「また行ってみよう」「今度は●●も利用してみよう」「□□さんにも教えよう」とお客様に思っただけのJAを目指しましょう。

お客様から『たくさんの“笑顔”とたくさんの“ありがとう”の言葉』をいただくため、『職員が自ら考え、自ら動く』の習慣化定着を目指し、職員一丸となり頑張りましょう!

-Customer Satisfaction (顧客満足) -

