

# 何故、お客様は買うと言わないのか 高業績企業をつくる

平成 **25** 年 **7** 月 **18** 日(木) **16:00~19:00**

## 第1部

16:00~17:30

覆面調査会社が語る!

### 「何故、お客様は買うと言わないのか」

#### 1. お客様が求めている本質

- ①お客様満足は期待から始まる
- ②事前期待値と提供価値の関係
- ③売る「モノ」と買う「コト」の違い (ベネフィット)

#### 2. お客様満足度の高め方

- ①もう一度利用したい店、二度と行かない店、三度以上通う店
- ②お客様を知る (グループインタビュー、ミステリーショッパー活用法)
- ③Omotenashi”おもてなしの心 (お客様のシグナル、ニーズの先読み)

講師

株式会社パワーアップ  
総合研究所  
代表取締役

高橋慶太氏

PROFILE ●「机上の空論」を嫌い、徹底して現場主義を貫き通す。「顧客満足の向上は、従業員満足なくしてありえない、従業員満足の究極は自己実現」を提唱し、CS&ES向上の為の社員研修やミステリーショッパーズ(覆面調査)、OJT支援など、その活動は多岐にわたる。



## 第2部

17:45~19:00

### 「高業績企業をつくる」パート1

#### 1. いかに現状を打破するか

- ・優良企業には必ずナンバー2が存在する。  
ナンバー2づくりはトップの役割。

#### 2. 徹底して分析する。(Why-How)

- ・目的と課題を自覚した瞬間に改革が始まる。

#### 3. 数字に表われたものは全て改善できる

- ・数字は結果、結果の前には行動がある。数字を基に現場を改善する

講師

佐藤税理士法人  
代表社員 税理士

佐藤誠司

PROFILE ●常に顧客目線で物事を考えつつ専門家として、顧客にとって最も良い解決方法を提供するため「徹底してやり抜く」をモットーに邁進している。創業以来36年地元に着目し、地域の企業の発展に貢献。司法書士、弁護士等プロフェッショナルとの人脈で、多様な顧客ニーズに応える。



●Webで把握できる近未来型クラウド会計・情報ツール・メール相談を兼備えた「社長の経営参謀」のご利用方法についてご相談に応じます。

お申込みは FAX: **019-635-3545** へ

## 開催要項

- 参加費用: 2,000 円  
※起業チャレンジ塾またはいわて1の会員無料  
先着 20 名様までとなります
- 日程: 平成 **25** 年 **7** 月 **18** 日(木)  
16:00~19:00 (受付開始 15:30~)
- 会場: Q-TAX 盛岡店(佐藤税理士法人)  
岩手県盛岡市本宮二丁目 5-1
- 主催: Q-TAX 盛岡店(運営:佐藤税理士法人)  
電話 019-635-9999 【担当】穴口

「何故、お客様は買うと言わないのか/高業績企業をつくる」申込書

貴社名			
住所	〒 -		
TEL			
参加者名		役職	
E-mail	※PC用メールアドレスをご記入ください		

※ご記入いただいた住所・お電話番号・メールアドレスに弊社より各種ご案内を送らせていただく場合がございますので予めご了承ください。