

## 満足度のメカニズム

・ ・ 満足度のメカニズムを考える ・ ・

○解説 満足度とは「お客様の満足する度合い」のことである

満足度が高くても、「リピート」するとは限らない。

満足度にも段階があるのです。

目指すのはもちろん「熱烈なファン」です。「熱烈なファン」にすることではじめて「リピーター」と言えるのです

●知識 長内式7つの満足度評価指数 (お客様の満足度分析と分類)

(分類)	(感想)	(リピート率)	
レベル1	「満足」	0%	普通のお客様
レベル2	「大変満足」	2%	リピートするかも知れない
レベル3	「又来たいです」	5%	リピーターへもうちょっと
レベル4	「来年お願いします」	20%	リピーター
~~~~~			
レベル5	「すぐ来ます」	80%	「熱烈なファン」
レベル6	「ストーカー」レベル	90%	「ややストーカー」
レベル7	「病気・犯罪」レベル	100%	「依存しないと生きて行けない」

◎補足

レベル4でもリピートしない理由

- |                                |                                |                             |                                  |                                |
|--------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|----------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 時間がない | <input type="checkbox"/> お金がない | <input type="checkbox"/> 病気 | <input type="checkbox"/> 行動力がない  | <input type="checkbox"/> 面倒くさい |
| <input type="checkbox"/> 転勤    | <input type="checkbox"/> 引越し   | <input type="checkbox"/> 受験 | <input type="checkbox"/> 家族のトラブル | <input type="checkbox"/> 他エリア  |

レベル5でもリピートしない理由

- |                                            |                                |                             |                             |                                  |
|--------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 休みがない             | <input type="checkbox"/> お金がない | <input type="checkbox"/> 病気 | <input type="checkbox"/> 浮気 | <input type="checkbox"/> この世にいない |
| <input type="checkbox"/> 自分のイベント(結婚・出産・など) |                                |                             |                             |                                  |

☆アドバイス

レベル4においてはお客様に「ストレスがかからない営業活動」が有効である

特に「参加する時期と理由を明確に説明する」

レベル3をレベル4に押し上げるためには「何らかのサービスを加算すると良い」

例えば「10%割引」「おまけ」「お迎えに行く」などが有効である

ポイントは満足度が高いお客さでも「リピートする確率は2%に満たない」という事実である  
個人ガイドを行なう事でその確率は激的に向上する。個人ガイドではレベル4からのスタートとなり、いかにレベル5の「熱烈なファン」に育てあげるかが勝負である