

## 69 「満足度向上の鉄則」

ニュースレター (メルマガ・エコガイドジャーナルより厳選・抜粋レポート) 2012

・ ・ ザ ・ 情報 ・ 知識 ・ ・

### <満足度を形成する3つの要因>

#### 1, 時間との関係性

満足度とガイドが提供するサービス時間の関係です

#### 2, 欲求との関係性

満足度と参加者の「欲求 (ニーズ)」についての関係性です

#### 3, 料金との関係性

満足度と参加料金の関係性です

### <関係性の説明>

#### 1, 時間との関係性

時間オーバーは嫌がられる (次の予定がある)

参加者の心理として、内容やサービスが同等なら

「出来るだけ早く終わりたい」

少し早く終わると「ゆとりの時間が出来る」

(好きなことが出来る) など

#### **結論**

**内容やサービスが同じならば「少しだけ早く終わるほうが満足する」**

#### 2, 欲求との関係性

いくら楽しく、おいしいものでも「欲求」と違うと満足出来ない

欲求はイメージから生まれる

欲求は経験から判断する

**結論 欲求がズレると満足度は激減する**

#### 3, 料金との関係性

料金が高いほど「欲求」や「期待」は大きくなる

無料でも「欲求」や「期待」は発生する

(外れたらあきらめる気持ちが多い)

料金が高い程「成果」や「報酬」を多く求める

**結論 ある程度の料金を支払う程「期待や欲求」**

**に適合すると満足度が高い**

#### ポイント

満足度の条件は、高い料金を払わせ、欲求に合わせたサービスをスピーディに提供する