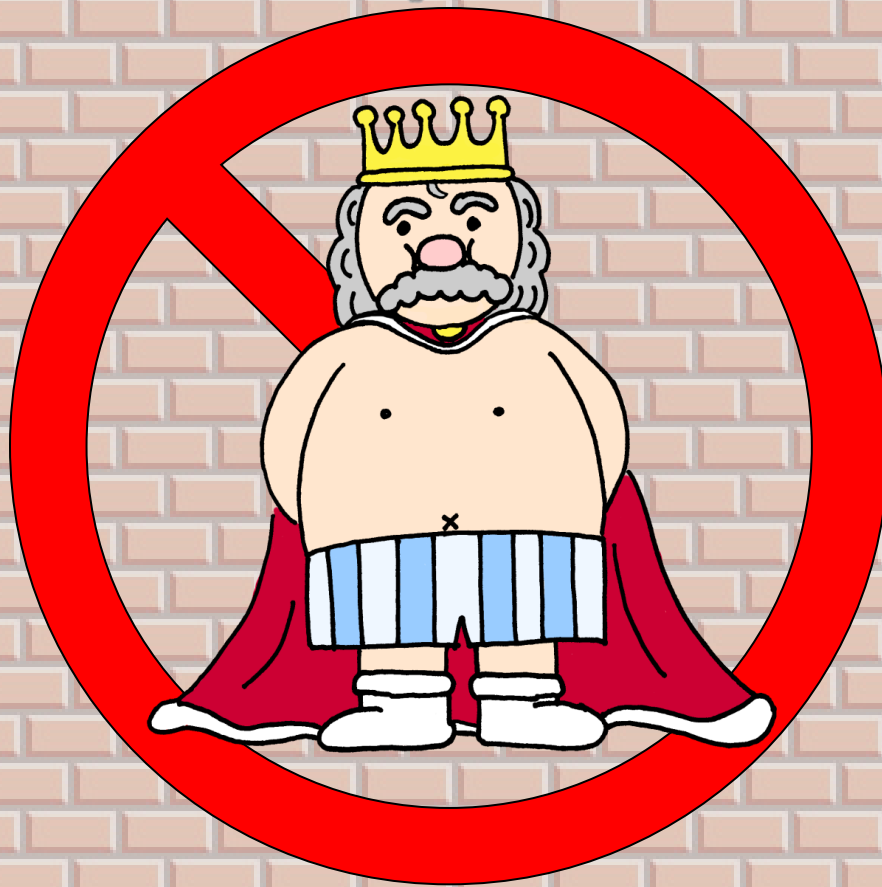


本部は裸の王様になっていませんか？

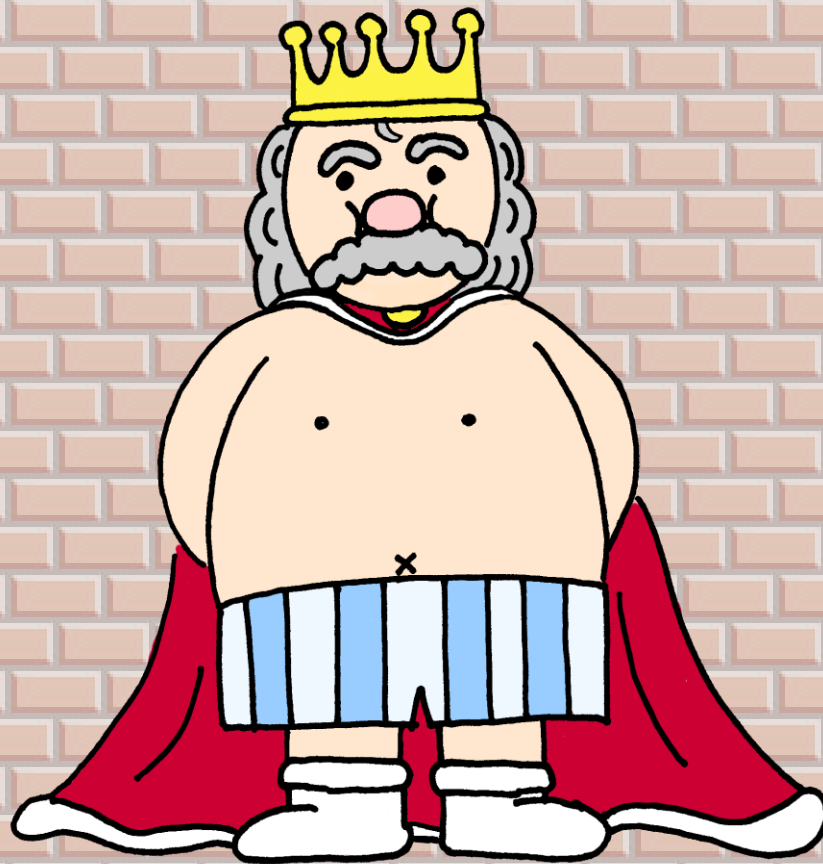
On demand Shop Research Project



株式会社 山手情報処理センター
オンデマンド・ショップ・リサーチ プロジェクト

On demand Shop Research Project

「裸の王様」のお話



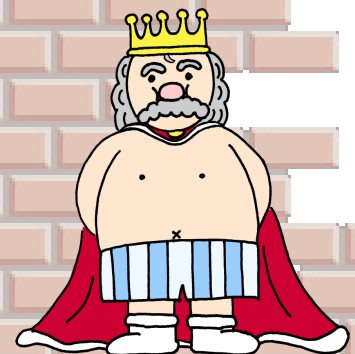
「裸の王様」

誤った情報に翻弄された王様のお話

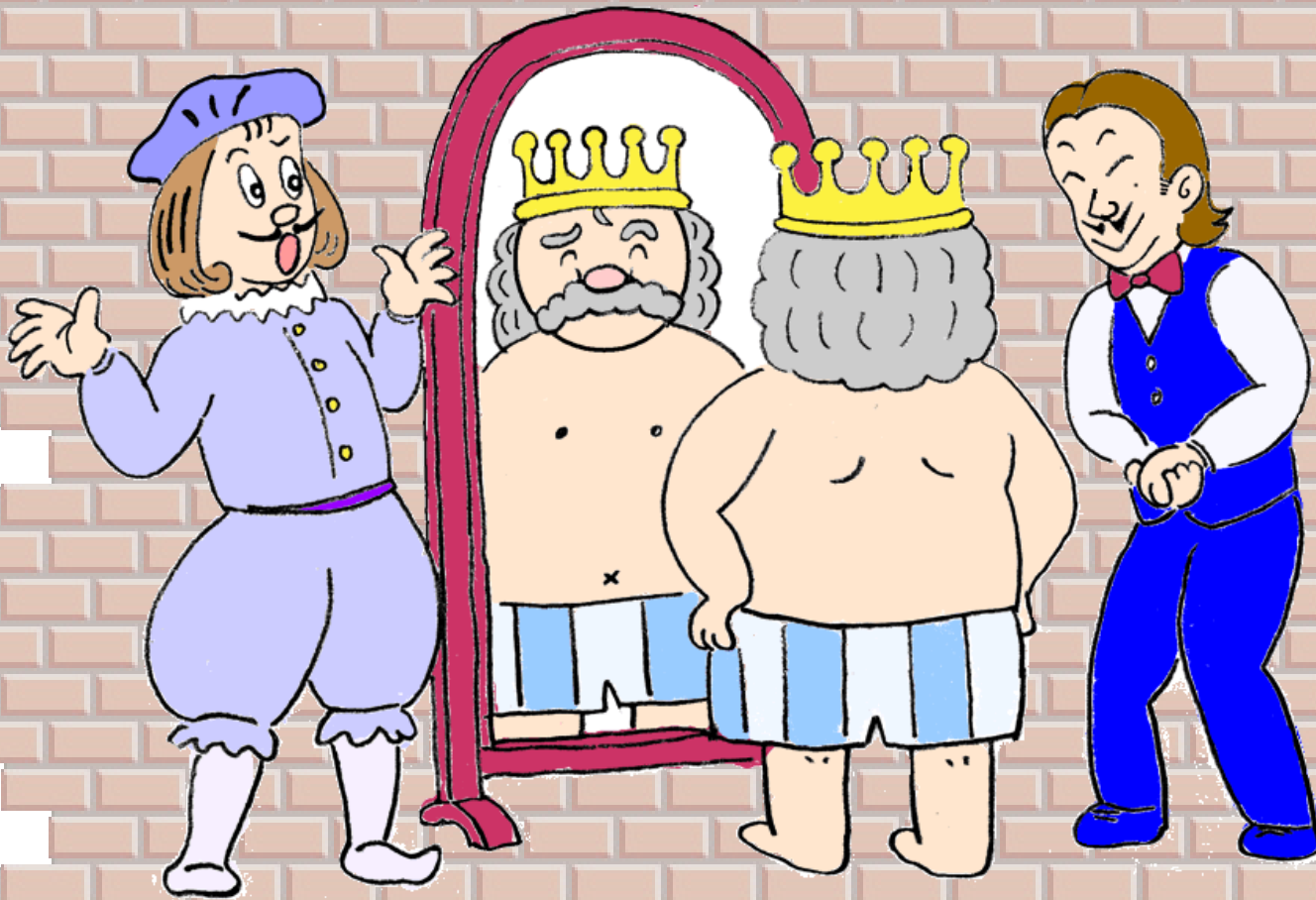
悪意を持った、**情報操作**

「間違った情報」の**チェック機構の欠如**

自らの「**情報判断ミス**」



「間違った情報」のチェック機構の欠如



On demand Shop Research Project

プロジェクトの目的

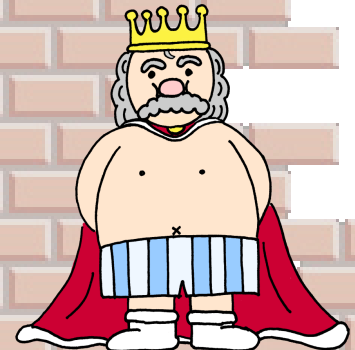
王様に

ちゃんとした服

国民のため

いい政治

「王様は裸だ！」と叫んだ子供



On demand Shop Research Project

プロジェクトの目的

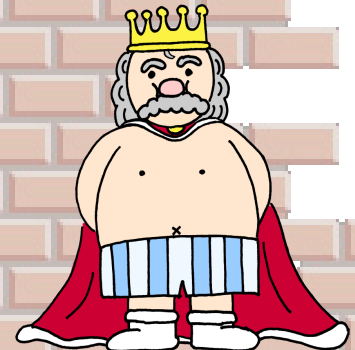
企業(本部)に

正しい情報

利用者・顧客に喜ばれる

いいサービス・経営

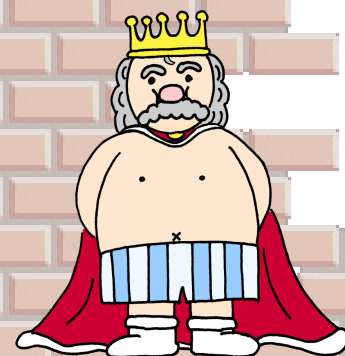
利害関係のない第三者による
正確な報告



2007年度の取り組み事例報告

■対象

全国に5000店の販売店を持つ企業

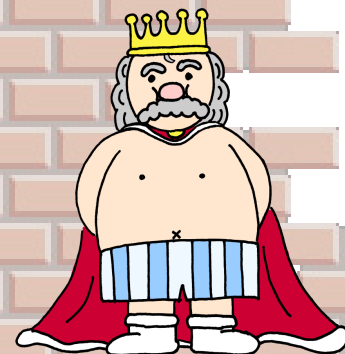


2007年度の取り組み事例報告

■リサーチ活動

年3回の 顧客視点での調査

(お客を装って買い物、チェックシート記入、)

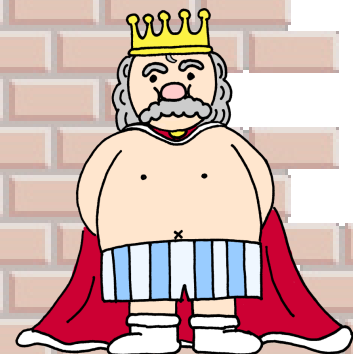


2007年度の取り組み事例報告

■分析・公開

調査回ごとに、結果をWebで即公開

- ・項目集計(得点)、レーダーチャート図
- ・調査員の感想コメント

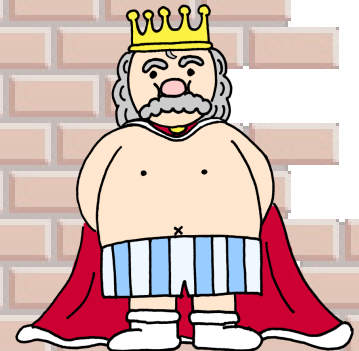


2007年度の取り組み事例報告

■フィードバック

個店ごとへ、調査診断結果を作成し

Webより結果のダウンロード可能

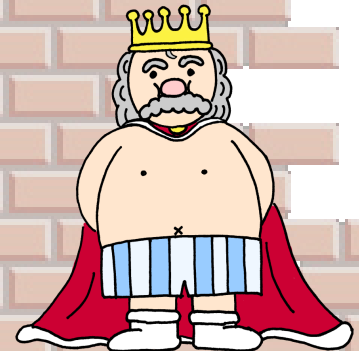


2007年度の取り組み事例報告

■効果1

調査回を重ねる毎に、得点が上昇

全社的サービスレベルの向上

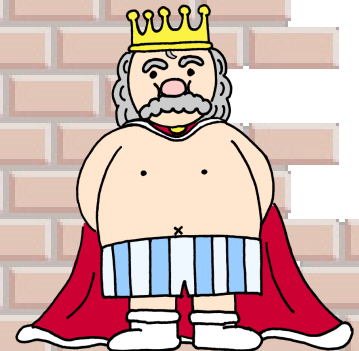


2007年度の取り組み事例報告

■効果2

全国の地区別傾向の把握

地区別の、季節による差異把握

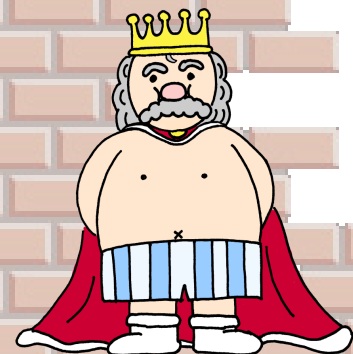


2007年度の取り組み事例報告

■効果3

本部と店舗のコミュニケーションが
円滑化

きめ細かいアドバイスが可能

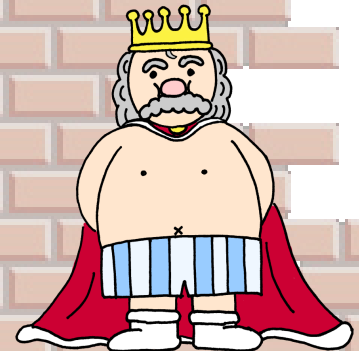


2007年度の取り組み事例報告

■効果4

成績別の施策が可能になった

レベルに応じた「てこ入れ」ができる



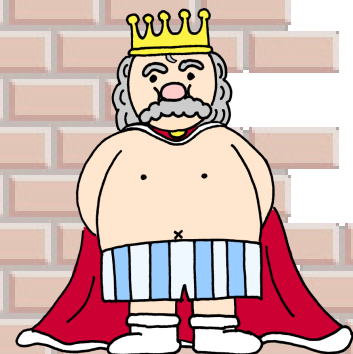
2007年度の取り組み事例報告

■その他

毎回、グループインタビュー実施

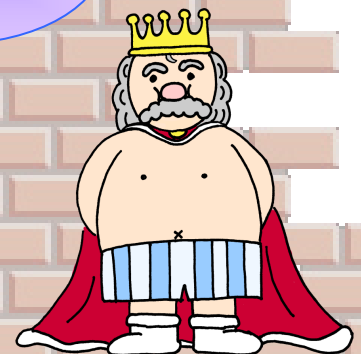
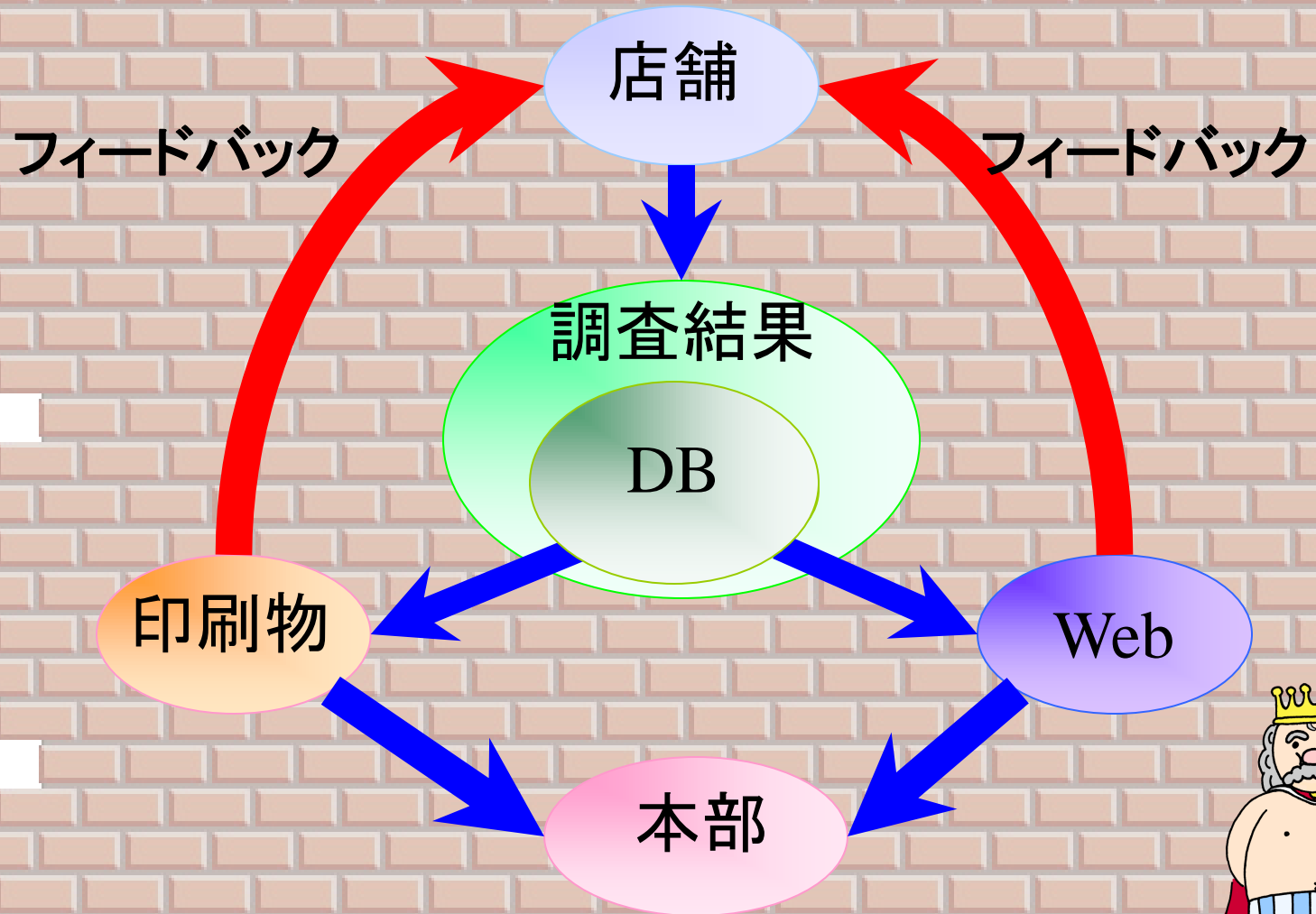
調査完了後、調査員を招いて、
本部メンバーとの情報交換会を実施。

(調査員の本音がポロリ！)



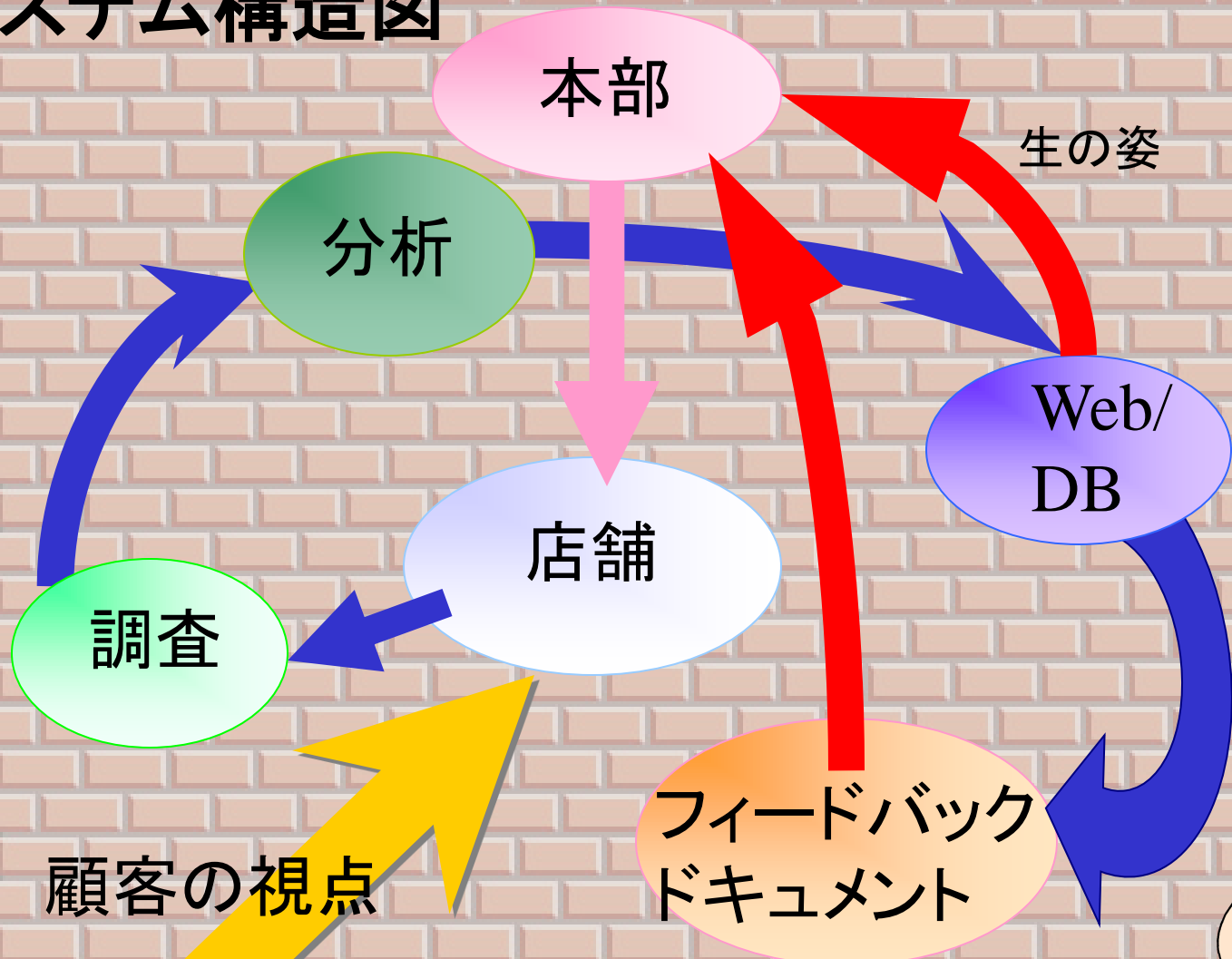
On demand Shop Research Project

データフロー図



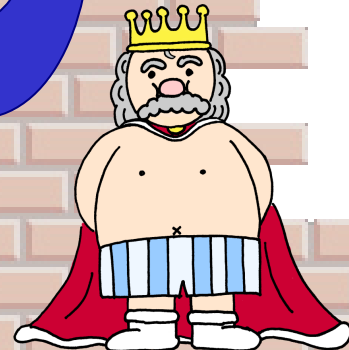
On demand Shop Research Project

システム構造図



顧客の視点

代理スーパーバイザー機能

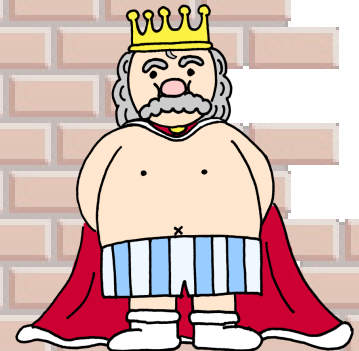


まとめ

「裸の王様」とは？

誤った情報を正しいものとして伝えられた
喜劇(悲劇?)

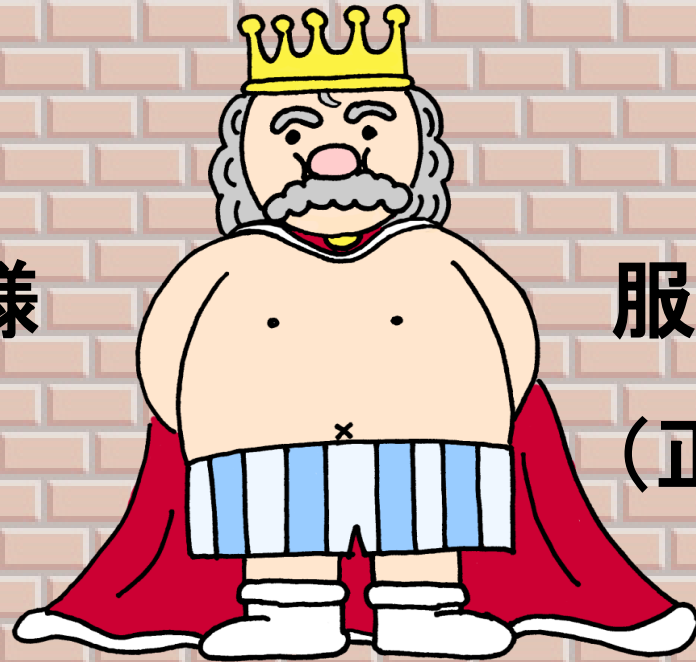
正確な情報提供による自己発見



On demand Shop Research Project

まとめ : プロジェクトのテーマ

裸の王様
(企業)

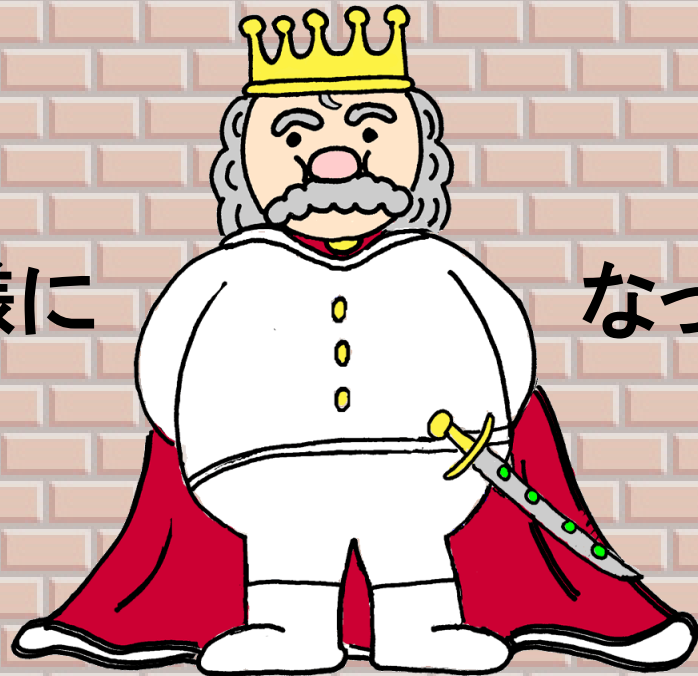


服を着てください
(正しい情報)

On demand Shop Research Project

まとめ : プロジェクトの願い

いい王様に
(企業)



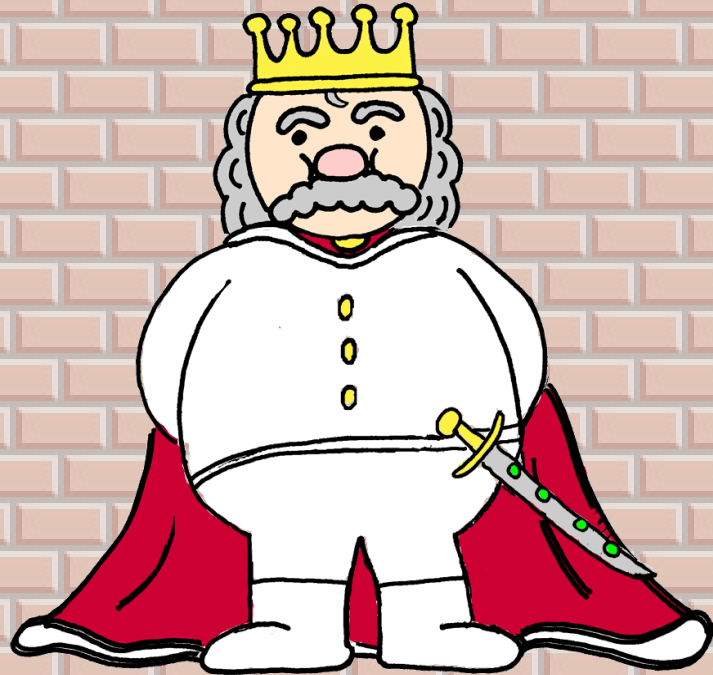
なってください

顧客・利用者に喜ばれる いいサービス・経営を実現

On demand Shop Research Project

私たち

オンデマンド・ショップ・リサーチプロジェクトは
顧客視点の情報提供のお手伝いをします



めでたし めでたし

オンデマンド・ショップ・リサーチ プロジェクト とは

顧客視点の個店調査分析データを
Webでリアルタイムに閲覧でき、
オンデマンド印刷するサービスです。

