

顧客満足

日販では、**書店様に特化したCS調査**を行っています！

■ 日販のCS調査とは？

調査員が一顧客としてお店に伺い、調査した結果をありのままにご報告して、書店様の従業員教育や店舗戦略にお役立て頂くプログラムです。

自社の長所を伸ばし、現在のサービスをより良いものとすると同時に、弱点に対しては適切な手当てを打っていくことにより、**他店との差別化や競争力の強化を図ることができます**。顧客サービス向上のために、ぜひご活用ください！

■ 日販CS調査の三大特長

**調査項目を
カスタマイズできる！**

サンプル調査項目を元に、自店で知りたい内容を50項目までお選び頂けます！

**スタッフとのやりとりを
詳細にレポート！**

問い合わせ、会計、電話でのスタッフとのやりとりを詳細に再現レポートに起こします。

**調査結果を元に
改善活動をご提案！**

調査結果を元に、CS活動の改善計画をご提案します。



調査報告書例

■ こんな書店様におすすめです！

お客様が自店について
どう思っているかを知りたい！

CSの具体的な取り組み
方法がわからない

自店のCSレベルを
知りたい！



お客様へのサービスを
向上させたい！

競合店との差別化を
図りたい！

等々...