



支援ナビに対応した帳票、様式類

CS診断チェックリスト

顧客満足(CS)活動を推進するための 必須の支援ツール

顧客満足（CS）活動は、企業の永続的課題であり顧客対応の基本です。従業員の行動改革や業務見直しを具体的に進めるために、まず足元の課題解決から取り組むのが適します。その際、CS活動の初期段階で、チェックリストを活用した自己診断を実施することは、実行課題を抽出する際に有効です。

本資料では、自動車販売・整備業のCSチェック項目と利用者向けアンケート調査票を紹介します。

1

CS診断チェックリストの狙い

CS診断チェックリストは、企業のCS活動を支援する際に活用します。実際に活用するCS診断チェックリストは、支援先企業の業種・業態により異なりますので、支援機関指導員は当該企業に適したCS診断チェックリストを設計する必要があります。レストランであれば料理の盛り付けや味、衣料小売店であれば接客マナーや商品品揃え等のように、業種・業態により提供するサービス機能が異なりますので、顧客満足（CS）の考え方にも差異があります。本資料では、自動車販売・整備業をモデルとしたCS診断チェックリスト（例）を掲載しています。

また、CS活動の支援の際に、利用者向けアンケート調査を実施する方式も一般的です。小規模小売・サービス業の場合は、大掛かりな調査は困難ですから、利用者一人一人に意見を求め改善効果を測定する方式が適します。本資料では、利用者に直接手渡し回答いただく方式で、簡便に実施できる参考資料として、自動車販売・整備業をモデルとしたCSアンケート票を紹介します。

2

CS診断チェックリストの活用方法

CS診断チェックリストは、支援先企業の提供する商品・サービスにより、内容が異なりますので、業種・業態に適した診断チェックリストを作成する必要があります。一般的には、以下のような構成で作成します。

	区 分	チェック項目(例)
1	店舗・施設の状況	● 店舗は整理・整頓が徹底されていますか？
2	接客マナー、顧客対応	● 礼儀正しい挨拶が励行されていますか？
3	商品・サービスの説明	● 商品の特徴や活用方法を丁寧に説明していますか？
4	価格の妥当性、明瞭さ、納得感	● サービス料金は、明瞭会計を徹底していますか？
5	アドバイス・提案・情報提供等	● お客様の依頼に対し、提案・情報提供をしますか？
6	サービス技術の水準	● サービスの仕上がり状況は、品質管理がされていますか？
7	アフターフォロー	● 引き渡し後の確認、定期的案内は実施していますか？
8	繰り返し利用	● お客様には満足度を確認し、繰り返し利用をお勧めしていますか？

自動車販売・整備業のCS診断チェックリスト

 (例)

1. 店舗・施設の状況に関するチェック項目 (例)

区分	No.	チェック項目	評価	状況
事務所・店舗	1	道路から見て、事務所の場所はわかりやすいですか？		
	2	事務所は、車で道路から出入りしやすい状態にありますか？		
	3	受付の表示、入口の表示はわかりやすいですか？		
	4	玄関マット、ドアや床はきれいにされていますか？		
	5	雨天時、傘立てはありますか？ 晴天時はどうですか？		
	6	蛍光灯、エアコン、花木の管理は適切に行われていますか？		
	7	店内は、整理・整頓・清掃ができていますか？		
	8	商談スペースは落ち着いた雰囲気ですか？		
	9	お客様が待ち時間をくつろいで過ごすための気配りはされていますか？		
	10	お子様連れのお客様のための配慮がされていますか？		
	11	高齢者や身障者に配慮した作りになっていますか？		
	12	店舗にはいつも誰かがいて、すぐ対応してくれますか？		
	13	お客様がくつろぎながら、新車カタログを見れるようにされていますか？		
	14	事務所・店舗の清掃やメンテのルールがあり全員がよく知っていますか？		
トイレ	1	トイレの表示はわかりやすいですか？		
	2	タオルは清潔ですか？ 一日何回も取り替えていますか？		
	3	トイレトペーパーの予備はわかりやすいところにありますか？		
	4	トイレは臭くないですか？ におい対策がされていますか？		
	5	トイレの清掃はきちんと行き届いていますか？		
	6	トイレも高齢者や身障者に配慮した作りになっていますか？		
	7	トイレの状態は定期的(一日数回)に確認していますか？		
	8	トイレの管理ルールがあり、全員がよく知っていますか？		

なお、評価欄は、「適合」「不適」の合否評価とします。「不適」項目は早急に対策を取るよう
指導します。

2. 接客マナー・顧客対応に関するチェック項目（例）

区分	No.	チェック項目	評価	状況
社員の みだしなみ	1	名札を付けていますか？ 名前をはっきり読み取れますか？		
	2	業務ではお客様に好印象を与える清潔な服装をしていますか？		
	3	制服の着用、汚れはないですか？		
	4	安全靴を着用していますか？		
	5	整髪ができていますか？（着色他）		
	6	髭は剃ってありますか？不精はないですか？		
	7	納車・引取りは、汚れのない清潔な服装で行っていますか？		
	8	毎朝礼時に、所長が社員の身だしなみのチェックをしていますか？		
喫煙ルール	1	喫煙の指定場所（表示）がありますか？		
	2	各場所（車両含む）の灰皿の清掃ができていますか？		
	3	お客様の前では、タバコは吸っていますか？		
	4	くわえタバコをしていませんか？ 吸いながら歩行していませんか？		
	5	納車引取時の車の中では禁煙ができていますか？		
	6	喫煙場所以外では喫煙していませんか？		
	7	タバコを吸いながら電話をすることはありますか？		
	8	所長が喫煙について社員を指導していますか？		
受付挨拶	1	お客様に気持ちの良い挨拶ができていますか？		
	2	フロント受付が表示され分かりやすいですか？		
	3	受付は整理・整頓されていますか？		
	4	営業時間が分かりやすく表示されていますか？		
	5	受付コーナーは十分なスペースがありますか？		
	6	お客様がフロントに来られたら立ち上がって対応していますか？		
	7	フロントのドアガラスはきれいに磨かれていますか？		
	8	フロント受付は来客者の誘導をしていますか？		

なお、評価欄は、「適合」「不適」の合否評価とします。「不適」項目は早急に対策を取るよう
に指導します。

3. 商品・サービスの説明に関するチェック項目（例）

区分	NO.	チェック項目	評価	状況
展示車両	1	展示車両はきちんと整列していますか？		
	2	展示車両は毎日洗車されていますか？		
	3	展示車両の特徴やセールスポイントは分かりやすく説明されていますか？		
	4	展示車両の価格はひと目でわかるようになっていますか？		
	5	展示車両にはすぐ試乗できますか？ カギはすぐ出せますか？		
	6	展示車両に見積りは入っていますか？		
	7	のぼり、旗等に傷みはないですか？ 汚れていませんか？		
カタログの管理	1	メーカー別にカタログの整備ができていますか？		
	2	カタログスタンドにメーカー名が入っていますか？		
	3	カタログスタンドにほこりがかぶっていませんか？		
	4	仕様、目的別にカタログが分けられていますか？		
	5	JAFや自動車保険のカタログはありますか？		
	6	ホイール・タイヤのカタログがありますか？		
	7	古いカタログが残っていませんか？		
	8	オーディオや付属部品のカタログはありますか？		
	9	カタログ管理の責任者とメンテのルールがありますか？		
価格表示	1	名義変更の価格表示はありますか？		
	2	抹消登録 スクラップの価格表示はありますか？		
	3	回送料の表示はありますか？		
	4	車種別に価格表はありますか？		
	5	新しい中古車情報誌はありますか？		
	6	特選車の表示はありますか？		
	7	展示車両の価格を営業マン以外でも知っていますか？		

なお、評価欄は、「適合」「不適」の合否評価とします。「不適」項目は早急に対策を取るよう
に指導します。

利用者向けアンケート調査票(例)

日頃の自動車販売・整備業務のサービスに関するアンケート

無記名のアンケート調査にご協力ください。

お住まいの町に○印	**地区	**地区	**地区	**地区	その他
利用目的に○印	新車購入	・ 中古車購入	・ 車検・整備利用	・ 利用してない	

以下の質問に5段階評価でお答えください。該当する得点に○印をつけてください。

5点：はい、その通り 4点：だいたい、その通り 3点：どちらとも言えない
2点：いいえ、違います 1点：分かりません

質問(1) 店舗・設備についてお聞きします。

該当する得点に○印

- 1.店舗・整備場では整理・整頓や清掃が行き届いていますか？
- 2.店舗・整備場の外観は傷みや汚れが無く、感じがよいですか？
- 3.店舗・整備場の商談スペース・待合室は落ち着いてくつろげますか？
- 4.店舗・整備場のトイレは、清潔で使いやすいですか？

5	4	3	2	1
5	4	3	2	1
5	4	3	2	1
5	4	3	2	1

質問(2) 職員の対応についてお聞きします。

- 5.職員の態度は礼儀正しく、身だしなみもよく感じが良いですか？
- 6.納車や料金見積り、資料提出など、職員はきちんと約束を守っていますか？
- 7.職員は車についていろいろアドバイスが出来て、安心できますか？
- 8.職員から車の調子をうかがう連絡があり、信頼できると感じますか？

5	4	3	2	1
5	4	3	2	1
5	4	3	2	1
5	4	3	2	1

質問(3) 新車・中古車の購入についてお聞きします。

- 9.職員は車の価格、税金・手数料・手続きを分かりやすく説明していますか？
- 10.職員から車のメーカー毎に適切な商品の比較説明がありましたか？
- 11.職員はお客様のご家族構成や趣味に合わせた話題が豊富でしたか？
- 12.職員からお客様のご希望に添った車の紹介や提案がありましたか？

5	4	3	2	1
5	4	3	2	1
5	4	3	2	1
5	4	3	2	1

質問(4) 車検・整備での利用についてお聞きします。

- 13.車検・整備・点検の時には事前に基本料金等の提示がありましたか？
- 14.車検の更新は、十分な時間をもって案内がありましたか？
- 15.サービスの担当者は、どんな質問にも親切に回答しましたか？
- 16.依頼した点検・修理箇所は一回で漏れなく直っていましたか？

5	4	3	2	1
5	4	3	2	1
5	4	3	2	1
5	4	3	2	1

質問(5) その他の弊社の業務・サービスについてご回答ください。

- 17.弊社で販売する新車・中古車の価格はご満足いただけますか？
- 18.弊社の車検・整備料金はご満足いただけますか？
- 19.ご家族のすべての車両について、弊社を利用したいと思いませんか？
- 20.弊社店舗・整備場には、いつでも気兼ねなく訪問することができますか？

5	4	3	2	1
5	4	3	2	1
5	4	3	2	1
5	4	3	2	1

アンケートにご協力ありがとうございました。

制作著作 独立行政法人中小企業基盤整備機構 経営支援部 支援機関サポート課

作成担当 青木 弘一（平成23～27年度 全国支援ネット統括マネージャー）
地域支援機関等サポート事業 ホームページ
<http://www.smrj.go.jp/keiei/chiiiryoku/index.html>