

# CS

MEDIAFLAG PRESENTS

# AWARD

# 2015



## 2015年の 顧客満足度第1位を決める！

昨年当社の覆面調査サービスをご利用いただいた店舗はなんと約90,000店！この結果から、2015年の顧客満足度年間第1位の店舗を「CS AWARD 2015」としてここに発表、表彰いたします。



大賞

# トラットリア ピラータ サッドニーゴ (TRATTORIA PIRATA SUD25)

有限会社山路フード

## 受賞者の言葉

1. 個々のスタッフの接客はもちろん、店舗の清潔さ、期待以上のサービスが総合的に高い評価を受けました。店長が企画運営でCS向上のために意識している点は？

我が社の経営理念は「食人づくりで感動を創造へ」です。それはお客様の感動を創るために、人材育成をしようという考えです。

この理念を浸透させるために次の2点を大切にしています。

一つ目は月1回の店舗ミーティングを開催し、その中で覆面調査に基づいた、短期的課題、中期的課題をアルバイトスタッフ中心で話をしております。又、このミーティング後に接客のロールプレイングをすることもあります。

二つ目はスタッフ同士のありがとうの循環を大切にしております。共に働く仲間に「ありがとうカード」を書いております。何気ない小さなありがとうを見つける事で相手を承認する習慣づくりができ、感謝力が高まります。また、ありがとうを買ったスタッフもまた頑張ろうと思う事ができます。

2. 特にスタッフの接客態度などを含め、接客の対応力が高く評価されました。その取り組みとは？

接客力を高める取り組みは主に2点に注力しております。

一つ目は「F10」と言って、接客の最初の10秒、その後の真実の10分を大切にしている活動です。お客様の利用時間は約2時間の中で最初の10秒、その後の10分で80%のお店の印象が決まると考えており、お出迎えから最初のドリンク提供までの25項目、250点満点の基準をつくり、ロールプレイングで各人の点数を上げて行き、点数をスタッフで競い合っています。

二つ目は絶対オペレーションの徹底です。簡単に全員が行動可能な顧客感動ポイントを10項目つくり、その10項目の実行度合を毎月進捗し、お客様の大きな感動を創るために、小さな感動から集めるようにしています。

3. この店舗の特徴とアピールポイントを是非お聞かせください。

お客様の笑顔がスタッフ私達の喜び、共に働く仲間の成長が私達の喜びという考えを浸透させるようにして、アルバイトスタッフの主体性を大切にしております。ホールスタッフは学生が9割を占めております。

又、アルバイトスタッフのリーダー、先輩アルバイト達が、お客様からの要望に極力「NO」と言わない雰囲気を作り上げて来ています。ぜひ、キャストのキラキラと輝く笑顔を観に来て頂きたいです。



## SHOP DATE

トラットリア ピラータ サッドニーゴ  
(TRATTORIA PIRATA SUD25)

〒251-0055  
神奈川県藤沢市南藤沢 2-5 ケイエムビル 1F  
TEL 0466-55-1147

営業時間  
[月~木] 11:30-15:00 16:00-23:00  
[金・祝前] 11:30-15:00 16:00-24:00  
[土] 11:30-24:00  
[日・祝] 11:30-23:00

## CS AWARD 2015

各部門ノミネート

### サービス部門

ノムラクリーニング 荒牧店  
株式会社ノムラクリーニング

昭和シェル石油  
セルフ時津 SS  
株式会社新出光

テニススクール・ノア  
国分寺校  
ノアインドアステージ株式会社

### 飲食部門

トラットリア ピラータ  
サッドニーゴ  
(TRATTORIA PIRATA SUD25)  
有限会社山路フード

炎丸酒場 五反田店  
株式会社ブランズ

飲食店 ●●店  
飲食店舗運営企業

### 金融部門

本荘パーソナルプラザ  
株式会社秋田銀行

地方銀行 ○○支店  
地方銀行

北海道銀行 琴似支店  
株式会社北海道銀行

### 物販部門

イシグロ 磐田店  
株式会社イシグロ

ヒマラヤ 越前店  
株式会社ヒマラヤ

SHIPS 広島店 Mens  
株式会社シップス

## ABOUT CS AWARD 2015

### 概要

#### 2015年1月～12月に店舗を対象として実施した MSの優秀店舗を得点化し選出

**表彰対象**：CSアワード／4カテゴリー毎の上位3店舗  
CSアワード大賞／アワードの計12店舗中の最も指数が高い店舗1店舗  
**対象店舗数**：約90,000店舗

### 選考方法

〈1次審査〉  
集計方法

$$(MS得点 + 再来店意向得点) \div (MS配点 + 再来店意向) \times 100$$

※再来店意向もポイント化し得点算入  
※覆面調査を継続（毎月・年3回等）実施している場合は  
上記得点の平均値を店舗別に算出  
※対象店舗は、サービス、飲食、金融、物販の4業態にてカテゴライズ

〈2次審査〉

上位店舗（1次審査90点以上）に対して難度指数3項目を掛けて2次選考。

**指数1 「実施回数による指数」**

継続実施する中で高得点を出し続けている店舗を高く評価

**指数2 「V G設定による指数」**

よりお客さまに満足頂けるように、高いレベルの対応を志向している  
企業・店舗を高く評価

**指数3 「設問設定による指数」**

設問をより詳細に設定し細かくオペレーションを確認しようとしている姿勢を評価

〈最終審査〉

2次審査による指数をもとに、各カテゴリーから1企業1店舗  
最も高い指数の店舗を選出。