

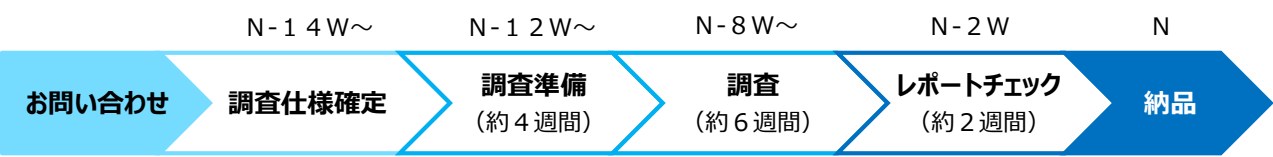
ミステリーショッパー（CS調査）

1. 概要

（1）ねらい

新規買い回りのお客様を想定で、「お出迎え～商談～試乗～お見送り」までの一連の応対、及びハード面について現状把握を実施いたします。現場をお客様視点で捉えることで、店舗の課題を浮き彫りにすることができ、課題の見える化→改善につなげることが期待できます。

（2）スケジュール ※調査仕様確定～納品まで約3ヶ月間必要です



- ・ 調査仕様及び調査員確保が難しい地域の場合、スケジュールをご相談させていただく場合がございます
- ・ 気候、天候により調査予定日に調査できない可能性がございます。ご了承のほどお願いいたします

（3）調査条件のご設定

貴社のニーズに合わせた調査条件をご設定いただけます

- ・ ご希望の調査条件により、調査期間～ご納品までの期間に変動がございます。予めご了承のほどお願いいたします。

調査仕様	調査員
■ 対象店舗 ■ 調査期間・調査時間 ■ 調査可能日またはNG日（曜日指定も可） ■ 検討車種 ■ 予約の有無 ■ 調査設問	■ 性別（問わず・男性・女性） ■ 年代（20代～60代） ■ 入店人数（1名・男女ペア 等）

2. 店舗調査の流れ

〈所要時間〉

2～
3分

電話調査
(訪問調査前に実施)

電話時（調査前or後）のスタッフ対応を確認

- ・言葉遣い、気遣い、声のトーン
- ・予約のメリット
- ・応対スタッフの名前

お出迎え
(入店前)

店頭・入店前の状況・スタッフ対応を確認

- ・店舗周辺の状況を確認
- ・駐車場への誘導・お出迎え

入 店

入店時の受付スタッフ対応を確認

- ・応対スタッフの挨拶、身だしなみ、表情、言葉遣い
- ・来店動機の確認有無
- ・応対スタッフ以外からの挨拶の有無

商談・接客

商談中の対応を確認

- ・誘導・商談席への案内、ドリンクの提供
- ・名刺の渡し方、クッション言葉を使用した会話内容
- ・ニーズのヒアリング、分かりやすい商品およびサービスの説明

試 乗

試乗中の対応を確認

- ・試乗（試乗時の車の説明や会話）
- ・試乗コースの案内

店内環境

クリンネスの状況を確認

- ・清掃状況（トイレ・窓ガラス・掲示物など）
- ・スタッフの身だしなみ

お見送り
(退店)

退店時のスタッフ対応を確認

- ・挨拶、お見送り、お辞儀
- ・車の誘導の有無

1時間～1時間30分程度

3. 調査結果（納品物）

全体結果（報告書）

- 全体結果
- カテゴリー別結果
（入店時・商談時・試乗時など）
- 設問別結果
- 回答比率
- 得点率/ランキング
- 購入意向



店舗別結果（調査レポート）

- 各調査項目回答
・調査員コメント
- ご提出画像
（名刺・見積・カタログなど）
- 得点率/ランキング
- 購入意向回答
・調査員コメント

