

■ 調査実例 ■

■ 調査研究背景 ■

上海の某外資銀行は、全面的に各支店のソフト・ハード両面のサービスレベルを上げることが望んでいる。**RaPid** に委託し、区域内の各支店に対しサービスレベルの評価と検査を行い、サービスレベルを上昇させ、顧客の満足度を高めていく。

■ 調査研究内容 ■

銀行内部の規則により、各支店のソフトおよびハードに多くの評価指標を設定している。ソフト面では、警備員・フロアマネージャー・フロント係員の容貌・姿勢から、立ち居振る舞い、言葉使いや専門知識などに対し評価を行う。ハード面では外部環境、フロア環境、設備および安全施設、営業カウンターやセルフサービス区まで観察を行い、評価をする。

■ 調査研究成果 ■

本調査研究では、某外資銀行の各支店に総体的また各細分にわたる指標をもとに、総合的な評価およびランキング付けを行う。

評価の低い支店には原因を分析し、遅れた支店の不足部分を探し出し、焦点を当て改善を行っていく。**RaPid** は評価結果により、この銀行に対し具体的な改善提案を行い、この銀行の各支店の全体的なサービスレベル向上を目指す。