

プロの研修講師が覆面調査員 創業45年の話し方教育センターグループが 「ミステリーショッパー（覆面調査）」サービスの提供を開始

株式会社リオディア・ホールディングス（本社：東京都港区、代表：千名 貴志）は、グループ企業の株式会社話し方教育センター（代表：千名 友貴）を通じて実施するお客さま対応やクレーム対応、カスタマー・ハラスメント研修で指導にあたる研修講師が調査をおこなう「ミステリーショッパー（覆面調査）」サービスの提供を開始します。

■「ミステリーショッパー」サービス提供の背景

ミステリーショッパーとは、企業さまの店舗や施設に覆面調査員がお客さまとして訪問し、定められた項目をチェック・評価して、その結果を企業さまに報告する調査手法です。

店舗の接客サービスのレベルが SNS や口コミサイトで広く拡散されやすい現代では、いかに接客サービスの向上を果たすかは店舗運営者の共通の課題でしょう。お客さまアンケートをおこなう、口コミサイトを活用するなど方法は様々ありますが、接客レベルを把握するだけでは不十分といえます。なぜお客さまにそういった印象を与えてしまったのか、どう改善したらよいのか、それを把握できなければ残念ながらサービス向上にはつながりません。研修指導のノウハウを持った当社の講師だからこそ、口コミやアンケートでは把握しきれない“サービス向上への近道”を提供できるのです。



■当社「ミステリーショッパー」の特長

1. プロの研修講師が覆面調査員

接客サービスのプロフェッショナルである研修講師の鋭い目による的確な診断が可能です。

2. プロが作る高品質なレポート

対応の採点だけでなく、サービス向上にむけてスタッフ個人がおこなうべきこと、店舗管理者がおこなうべきこと、運営本部でおこなうこと等、多角的な視点で分析したレポートをお届けします。

3. オンラインでの報告会を実施

覆面調査をおこなった研修講師が、レポートではお伝えしきれない詳細をフィードバックします。対象店舗の管理者、運営本部の方等、参加いただくかたに合わせたフィードバックをおこないます。



<報道関係の方からのお問い合わせ先>

株式会社リオディア・ホールディングス 担当：久松 TEL：03-6809-2894 MAIL：information@riohdear.co.jp

4. オリジナル研修動画の制作・提供

さらなるサービス向上をめざすための研修動画を提供いたします。全スタッフが動画学習することによって、サービスレベルの底上げをめざします。接客マナーやクレーム対応、カスタマー・ハラスメント等、ご要望に応じた制作が可能です。

● 研修動画イメージ ●

講師による講義と接客場面を再現した実演動画によって構成しています。



■ 対象

東京近郊に店舗をお持ちの企業さま

※ミステリーコール（電話での覆面調査）であれば、全国の店舗を対象に実施可能

■ 当社の研修一覧

お客さま対応研修、ビジネスマナー研修、クレーム対応研修、カスタマー・ハラスメント対応研修、電話対応研修
お客さま対応指導者研修、営業研修、折衝・交渉力研修、話し方研修、アサーション研修、説明・説得研修
リスクマネジメント研修、マネジメント研修、セクシュアル・ハラスメント防止研修、パワーハラスメント防止研修
OJT 研修、ほめ方・叱り方研修、指導の受け方研修、ティーチング研修、コーチング研修、職場コミュニケーション研修
業務改善研修、モチベーション向上研修、メンタルヘルス研修、社内講師養成研修、再任用・再雇用社員研修 他

■ サービス詳細

サービスの詳細は、こちらのページをご覧ください

https://www.navida.ne.jp/snavi/101487_1.html

■ 会社概要・お問い合わせ先

株式会社リオディア・ホールディングス

URL : <https://www.riohdear.co.jp>

設立 : 2018年3月

代表取締役 : 千名 貴志

所在地 : 〒105-0004 東京都港区新橋4丁目30番6号

電話番号 : 03-6809-2894 (担当 : 久松)

メール : information@riohdear.co.jp

<報道関係の方からのお問い合わせ先>

株式会社リオディア・ホールディングス 担当 : 久松 TEL : 03-6809-2894 MAIL : information@riohdear.co.jp