


施設・売り場改善支援

～行動観察による迷いポイント改善、魅力的な提示、優秀接客ノウハウ抽出～

 オービス総研

大規模インフラと顧客基盤を支えるIT

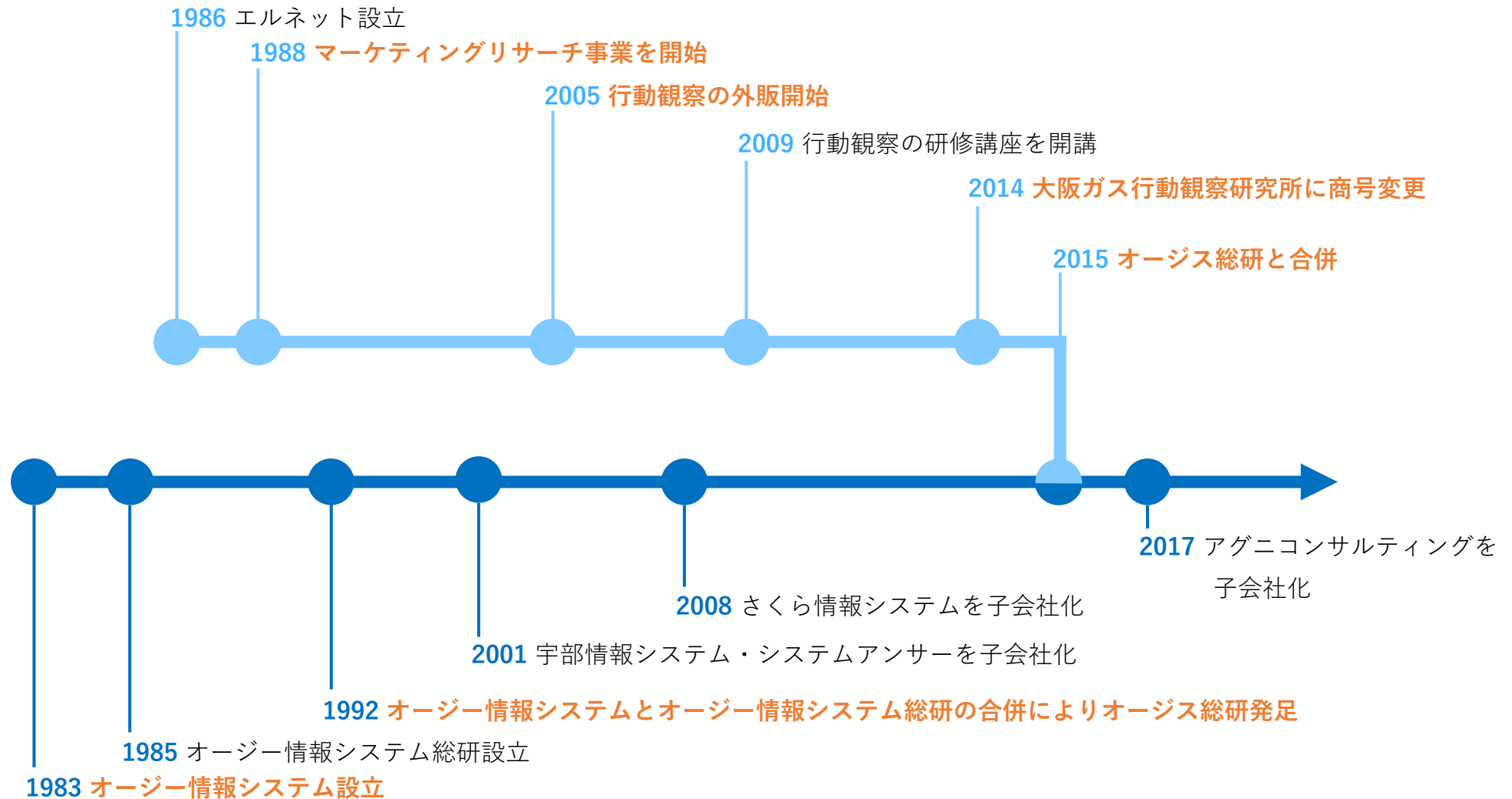
+

行動観察とマーケティングリサーチの実績

企業名
株式会社オージス総研

設立
1983年6月29日

代表
吉村 和彦



施設・売り場運営での3つの主なお困りごと



利用者がスムーズに 目的地にたどり着けない

- 施設内外で案内のサインを設置しているが思うように気づいてもらえない
- 案内のサインに気づいてもらえても内容が正しく理解されない
- 案内のサインが正しく理解されても、運営側が意図したように行動してもらえない



施設・売り場で 提供するサービスの 満足度があがらない

- どういう施設・売り場のレイアウトにすれば利用者に満足頂けるかわからない
- 商品の魅力を伝えているつもりがあまり伝わらず売り上げが変わらない



優秀な接客ポイントが 分からない

- 接客が優秀な人がいるが、他の人との違いが分からない
- 接客が優秀な人と他の人との違いは分かるが同じようにマネをしてもうまくいかない
- 優秀な接客の理由が分からないのでマネをする以外に接客のバリエーションが広がらない

人間の行動特性や心理特性に基づいた分析・改善が大切です

- 人は、「その人が置かれた状況や周囲の環境」、「施設等からお客様に向けて発信された情報」および「対面している人や周囲の人」などに影響を受けます。その背景には人に共通した行動特性や心理特性があります。
- そうした特性を知った上で設備・売り場での人の行動（事実）を把握することが大切です。これらの行動把握から設備・売り場を分析・改善することで、より多くの人に伝えたい情報を正確かつ効果的に伝えることができます。

本資料にご興味をお持ちいただけましたら、
フルバージョンのダウンロードをお申し込みください。
一度お申し込みいただくと、行動観察に関連した掲載資料を
すべてダウンロードいただけます。

お申し込み