

ミステリーショッピングの 始め方

CXとビジネス成功の鍵となる
重要な要素





ミステリーショッピング の始め方： 企業がミステリーショ ッピングを利用する理 由と、顧客体験測定 におけるその役割

ミステリーショッピング：CXとビジネス成功の 鍵となる重要な要素

ミステリーショッピングは1940年代から使用されている調査手法で、当初は不正行為を発見するために考案されました。現在では、覆面調査員を派遣して実際の環境でサービスを評価することを通じて、従業員のパフォーマンスとビジネスプロセスの有効性を評価するために活用されています。ミステリーショッピングは、最前線で何が起こっているかをチェックすることで、企業がトレーニングやプロモーション活動への投資を無駄にしないようにするのに役立ちます。また、商品が陳列されていること、価格が正しいこと、スタッフが適切な行動をとっていることを確認することで、販売転換率の向上を促進します。

望ましい成果を引き出すために

ミステリーショッピングを検討中またはすでに使用している企業にとって、ビジネス目標を明確に定義することが重要です。ミステリーショッピングは、顧客とのやり取りを評価するだけではありません。法令順守を確認し、運用プロセスを最適化するツールとしても機能します。クライアントは、専門家と協力して戦略を策定し、望ましいビジネス成果を達成することが推奨されます。

最も顧客中心の姿勢を持つ組織は、ミステリーショッピングと顧客の声(VoC)調査を組み合わせることで、これらの目標を達成し、顧客に満足を提供し、最終的にビジネス成果を促進します。

知っておくべきこと

01

誤解を解き、 メリットを強調する

ミステリーショッピングは従業員を罰するために使われるとよく誤解されがちですが、実際には、販売やコンプライアンスなど、顧客にエクスペリエンスを提供する際の従業員のパフォーマンスを向上させる、役立つフィードバックを提供するために活用するのが最も効果的です。

これは顧客の声(VoC)調査の代わりとなるものではなく、プロセスと顧客とのやり取りがどのように実行されるかについての詳細な評価を提供することでVoCを補完するものです。

02

顧客の声(VoC)調査 との統合

VoC調査は顧客の感情や考えを理解するのに役立ち、ミステリーショッピングでは体験がどのように提供されているかを確認します。大手ブランドは、ビジネスパフォーマンスを完全に理解するために両方を活用しています。

VoCから得られた顧客のインサイトを活用して、企業はミステリーショッピングの評価をカスタマイズし、顧客にとって最も重要な領域に焦点を当てることができます。

03

ビジネス成果への 影響

慎重に設計されたミステリーショッピングは、ビジネス指標の改善につながります。パフォーマンスの良い店舗では、売上や顧客満足度の向上など、商業的な成果を示す傾向があります。

顧客サービス、コンプライアンス、販売に重点を置いたさまざまな種類のミステリーショッピングは、特定のビジネスニーズに対応し、組織が改善の取り組みを効果的にターゲットにできるようにします。

04

従業員と顧客の 波及効果

企業が従業員のトレーニングと満足度の維持に投資すると、顧客満足度が向上し、関係が強化され、パフォーマンスが向上します。

この波及効果は、ミステリーショッピングと従業員エンゲージメント戦略がビジネス全体の成功に与える影響を示しています。

このトピックについてさらに詳しく知りたいですか？



[『ミステリーショッピングを
解き明かす』を読む](#)



[イプソスのカスタマー・パースペクティブ・
ポッドキャストのエピソードを聴く](#)



[従業員と顧客の波及効果
-フルレポート](#)

THANK YOU

著者

Kendra Jones, Head of Client Success
Channel Performance UK, Ipsos
Kendra.Jones@ipsos.com

Andy Firth, Head of Advisory & Analytics
Channel Performance UK, Ipsos
Andrew.Firth@ipsos.com

協力者

Helen Wilson, Chief Marketing Officer
Global Service Lines, Ipsos
Helen.Wilson@ipsos.com