2012年6月の格言

平成２４年６月の格言は

それでは ”満足” の意味について考えてみましょう。

満足とは絶対的なものではなく、

商品を購入する前の ”暗黙の期待” と

”使用した結果” との差によって決定されます。

期待とは主観的なものですが、

そのレベルには三つの段階があるといわれています。

第1段階 あってあたりまえ
（お客さまは意識もしないが必要なこと）

第2段階 当然あるだろう
（あっても印象は薄い）

第3段階 こうあってほしい

このとき、第3段階の期待を超えていると（予想外のよい事態）、

満足の度合いは極めて高くなります。

逆に、第1段階での最低限の期待さえ満たせないようでは、

「怒り」に近い不満をお客さまは抱いてしまうのです。

全社実践！お客さま満足　「お客さまは今、満足しているだろうか」より