

『専門調査員』ではなく『NP一般主婦による訪問調査』なので

『お客様目線で見ると診断』こそが、職務改善に役立つ調査方式と私どもは考えます!!

実例 JA [REDACTED]

# 員外主婦が [REDACTED] 支所 訪問レポート

全体的に硬いイメージ。  
農協ってこんな感じかもって思った  
イメージとイコールだった。



- ・ Time (時間) 2017.01.12 PM13:30 (訪問時間 約1時間)
- ・ Place (場所) [REDACTED] 支所
- ・ Occasion (場合) 神戸から嫁いできた友だちが帰省時に見たチラシをもって、JAに何か良い金利の商品があるのか尋ねてみた。

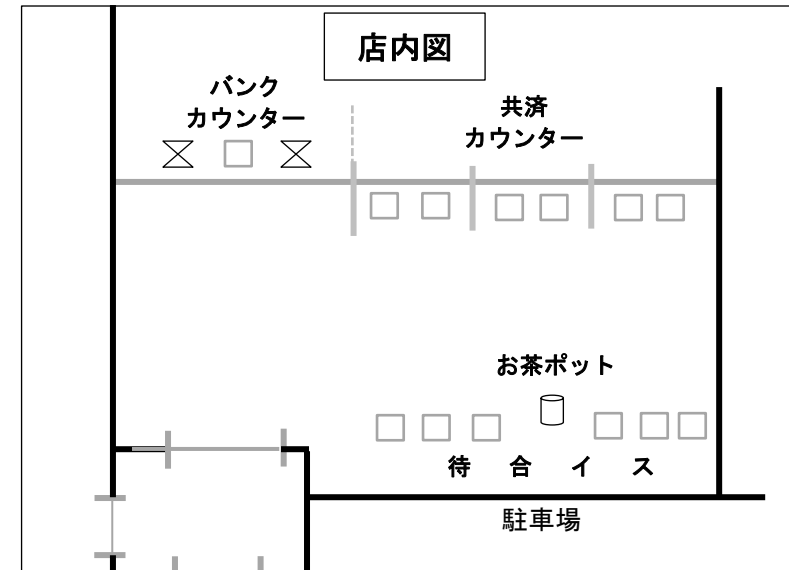
スマサポ

お客様

良い点

悪い点

# 1 支所内外の印象



	店舗廻り	店内入店時	着席のテーブル
支所内外の印象	<ul style="list-style-type: none"> <li>・バス停より数分近く、大通り近くでわかりやすい</li> <li>・駐車場は少ない。ゴミなしきれい</li> <li>・ひっそりしている感じでさみしそう</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・整理整頓され、きれいに片づいているが、冷たい感じがした</li> <li>・キャンペーンの特典物がわかるところにはなかった</li> <li>・待席のお茶湯飲みセットきちんとされていた</li> <li>・カウンター内のデスクにパテーション有目かくしされていて、整理されている感じで、見た目よかった</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事故写真をシートの下に入れていたので、あまり目にしたくないものだからやめてほしい（不快）</li> <li>免許更新時に見るような写真で女性の目からは見たくないの</li> </ul> <p>【店内の明るさ】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・どんよりとして店内暗かった</li> <li>・お客様が少なかったので、活気をあまり感じなかった。但し、お客様（老人）の方にひざまづいて、やさしくお声掛（話しかけ）ていた</li> </ul>

## 2 訪問時～商談～退席までのやりとり

### 【訪問受付時】

00 : 21



バンク窓口

前方にカウンターの女性2名が **いらっしゃいませ** と言った。

奥行きのある  
店内だな…

店内に入って、こちらがキョロキョロしている様子をじっと見られていた。  
様子を伺っているようで少しイヤだった

はい。

ちょっとお伺いしたいんですけども。

と窓口にいる2人の方が立ち上がった。左端の方に聞いてみよう。  
**チラシ (JA 兵庫六甲)** を見せながら、冬のボーナスを運用できれば、何かあればと思い尋ねた。



主婦

まあ、今そうですね、12月末まではやっぱりどこの農協でもいろいろなキャンペーンをやっておりまして  
農協でもやってたんですけども、今ほんとに一区切りなっちゃって、終わっちゃったんですよ。

あ～、じゃ、今は特にそういううたっているものはない？

そうですね、この利率がいいものっていうと、今看板がある『**農協**』っていう商品があるんですけども、これが年齢の制限がございまして…。

55歳から。

そうなんです。55歳から64歳迄の方が対象になるっていうもの・・・あっ、そうですね～。利率、上乘せになるものっていうと、あの～\* \*とか年金受給者対象にしているものとかにしかなくて・・・そうなんですよね～。

とりあえずは今あるキャンペーンという事で55歳から対象となるものを教えてくれたと思うが、  
私達はまだその年齢ではないのでちょっと失礼かなと思った。年齢についての言い方に気を付けてほしかった