

고객사 여러분께

《고객 응대 조사 및 교육 제안서》





1. 회사 개요

AJIS Business Support Co., Ltd.

AJIS 그룹 글로벌 네트워크

일본, 미국, 중국, 홍콩, 한국,
싱가포르, 말레이시아, 태국, 베트남,
필리핀, 대만

사업 내용

- ✓ 점포 재고조사
- ✓ 머천다이징 서비스
- ✓ 메인터넌스 서비스
- ✓ 미스터리 쇼핑 & 리서치



2. 에이지스 그룹 소개



일본 국내 시장 점유율

재고조사 서비스 업계 최고
점유율 약 77%



일본 국내 거래처

약 2,000개 회사



일본 국내 연간 서비스 실시 점포

140,000개점



서비스 지역

일본 국내에 83개 거점
해외 38개 거점

3. 에이시스 그룹의 리테일 지원



재고조사
재고 관리를 지원합니다



상품 보충
정확하고 신속하게 완성된 매장을 실현합니다



신규 매장 세팅·리모델링
신규 매장 오픈 및 리모델링 시 매장 구성 지원합니다.



카테고리 리셋
고객의 요구에 맞춰 상품 교체를 진행하여 매장의 최신 상태로 유지합니다.



계절 대응
계절별 상품 교체 등을 지원합니다.



리서치
클라이언트 관점에서 수행하는 조사 서비스를 제공합니다.



매장 평가
교육을 받은 조사원이 실제로 매장 내 프로모션 및 상품 진열 확인 등 상황을 평가합니다.



매장 관리
점포 운영을 종합적으로 지원합니다.

4. 주요 조사 실적(기업)



음식점

메뉴 조사, 신규 점포 소비자 조사, 고객 만족도 조사



자동차 딜러

접객 서비스, 신차·중고차 수요, 애프터서비스 만족도



휴대폰 매장

매장 조사, 새로운 요금 플랜에 관한 반응, 포털 사이트의 편의성 및 계약 절차에 관한 조사



백화점

신규 매장 수요, 매장 리뉴얼 동향, PB브랜드 상품 시장 조사, 접객 서비스



의류 매장

신규 브랜드 반응, PB브랜드 상품 조사, 접객 서비스, 경쟁 브랜드 조사



슈퍼마켓

신규 점포 분석, 기존 점포 리모델링 조사, PB브랜드 상품 조사, 셀프 계산대 조사, 고객안내직원(어텐던트) 조사



드럭스토어

접객 조사, 신상품 반응, 인사 조사, 오남용 우려가 있는 의약품 구매조사



럭셔리 브랜드

신제품 반응 조사, 접객 서비스, 브랜드 이미지 조사, 경쟁 브랜드 조사

5. 글로벌 기업들이 신뢰하고 선택하는 조사·서비스

AJIS Research & Consulting Co., Ltd는 세계 기준에 부합하는 조사 서비스를 제공하고 있습니다.

미스터리 쇼핑 분야의 세계 최대 단체인 MSPA(미스터리 쇼퍼 프로페셔널 협회)에 일본 기업으로서는 최초로 정회원으로 인정받아, 국내외 대기업으로부터 높은 평가를 받고 있습니다.

당사는 미스터리 쇼퍼, 고객 만족도 조사 등 국제적으로 공인된 기법을 활용하여, 신뢰성 높은 데이터를 제공하는 것을 강점으로 하고 있습니다.

그동안 해외 럭셔리 브랜드, 자동차 딜러, 화장품 브랜드 등 다양한 기업의 조사를 수행해 왔습니다.

AJIS 그룹은 AJIS Research & Consulting Co., Ltd 의 지원 하에 조사 서비스를 수행할 것입니다.





6. 전국 규모로 시행되는接客 조사 기획 「서비스 오브 더 이어」의 주요 가치와 매력

- 1** **공정한 평가 기준**
 다양한 업종·업태의 점포를 대상으로 거의 동일한 조사 항목·평가 기준을 적용하여 객관적인 평가를 실시합니다. 서비스 업태 조사도 가능합니다.
- 2** **업종·업태를 초월한 상대 평가**
 소매업이나 음식업 전체를 대상으로 한 상대적 평가가 가능합니다. 매장 구성·고객 응대·청결도 등 각 업태 평균수치와 비교할 수 있는 점도 큰 장점입니다.
- 3** **전국 규모 조사**
 동일 업태의 전국 평균수치와 비교할 수 있어, 자사 업태 간 및 지역 간 격차 등을 파악할 수 있다는 것이 특징입니다.

7. 조사 품질 관리와 신속한 결과 보고

1

조사표 검수

1차·2차 이중 점검 체계를 통해 정확성을 확보하고 있습니다.

2

평가 불일치 추출

조사 결과의 편차를 추출하여 분석함으로써 높은 정확도의 보고서를 작성합니다

3

보고서

1차 리포트는 조사 종료 후 2주일 이내에 WEB으로 제공합니다. (서비스 오브 더 이어 제외).



8. MS 조사 결과의 효과적인 활용 방법

