



目的に合うマニュアルを考えよう





## マニュアルと指示書の違い



◆ 【マニュアル】

マニュアル通りに動くことで得られる数字が決まっている



※良いマニュアル  
上から順に読み、  
実行すれば結果が出るマニュアル  
＝時系列型マニュアル



※悪いマニュアル  
読み手が整理しないと  
業務の流れがわからないマニュアル  
＝百科事典型マニュアル

◆ 【指示書】

行動は決まっているが数字で判断していないもの

あくまで作業内容を伝えるものであり、数字の向上は期待できない



## 新規問い合わせマニュアル



目的

成約率の均一化

◆【窓口対応】

LINE、電話の対応方法を詳細に設定

- 挨拶
- 対応者の自己紹介
- お問合せ内容の確認
- お問い合わせ内容に対してのご案内
- お名前、ご連絡先の確認
- キャンセルポリシーなど、ご利用時の注意点のお伝え
- 内容の復唱
- 締めの挨拶、お礼



◆【注意点】

各対応のトークスクリプトの作成

電話は読み上げるだけ、LINEはコピーで対応できる水準まで作りこむ



# サービス提供マニュアル



目的

サービスレベルの均一化



【接客、技術】

各工程を徹底的に細分化したうえで工程、お伝えする言葉をマニュアル化

- 特別な技術が必要な工程は取り入れない
- 一定の水準に達している社員であれば成り立つように作成する



# リピート率向上のマニュアル





目的

リピート率向上

◆【アフターフォロー、次回提案】

当日提供したサービスの内容、その結果についてご説明

- それを踏まえた上で「今後このようになっていく」という未来提示をしたうえで次回以降のご提案を行う



お客様の離脱する理由の一番多いのは

「なんとなくいく理由がないから」

次回以降のお約束をすることでリピート率向上を目指す



## クロスセル、アップセルのマニュアル



目的

LTVの向上、均一化

◆ 【クロージング】

- **クロスセル**  
顧客が購入しようとしている商品に関連した商品をおすすめし、  
合せ買いを促すセールス手法

例) スマートフォンの購入時に、セットでWi-Fi契約をおすすめする

- **アップセル**  
顧客が購入を検討している商品よりも、  
上位モデル・高価格帯の商品を紹介するセールス手法

例) 飲食店でセットメニューを購入する顧客に、  
オプションのデザートをおすすめする



## ◆ 【クロスセルとアップセルのメリット、デメリット】

### ○ メリット

#### 1 LTVの向上

- 顧客一人あたりの販売額が増えることでLTVの向上に繋がる

#### 2 リピート率の向上

- 顧客のニーズに合わせたメニューを提案することで
- 顧客満足度が向上し、リピート率がアップする

#### 3 営業効率が向上する

- 新規顧客の開拓には多大なコストがかかる
- 既存客一人あたりの販売額を上げることで効率よく
- 営業効率を上げることができる



## ◆ 【クロスセルとアップセルのメリット、デメリット】

### ✕ デメリット

#### 1 失客リスク

- ・ ニーズに合わない提案をすることで顧客の心が離れてしまうことも
- ・ 商品購入に至らないばかりか、失客に繋がる可能性もあり得ます



自社にとって都合のいい商品ではなく、顧客目線で商品開発をおこない、  
選定したターゲットに販売するように心がける

#### 2 社員の負担になる

- ・ アップセル、クロスセルの成約率は社員の能力に左右されます
- ・ 評価基準を販売額に定めると  
セールスが苦手な社員は結果を出せずに負担になることもあります



評価基準を別のポイントに設定する



# ダウンセル提案マニュアル



目的

取りこぼし防止

◆ **メイン商品が成約しなかった時の代替案**

商品購入を断念した顧客に対して  
価格帯の安い購入ハードルが低い商品を提示すること

○ **メリット**

- 従来の商品の購入を断念した顧客の離脱防止に繋がる
- 自社商品の購入ハードルが下がり、新規獲得に繋がる

✕ **デメリット**

- 価格帯の安いダウンセル商品に顧客が流れ、顧客単価が下がってしまう
- リスクを伴う



ダウンセル商品はあくまで顧客を繋ぎとめる役割にとどめ、  
よりニーズを満たすことができる上位商品を用意した上でアップセルを目指す



## 組織のルールマニュアル





目的

スタッフ同士の正義のぶつかり合いを防ぐことにより、  
スタッフ同士のもめごとにリソースを奪われないようにする

◆ 社内ルールの設定

- 社内のルールが定められていないと、それぞれの自己判断によって対応してしまい、現場のスタッフ間で対応方法が異なった時にトラブルが発生してしまう
- 掃除の仕方、出退勤の仕方、お金の管理業務や振込み方などなど、通常の業務上で起こり得る問題を細かく想定した上で、対応方法を定め共有することでトラブルを未然に防ぐことが可能となる



# 新人教育のマニュアル



目的

教育内容の統一、入客までの期間の均一化、オーナーリソースの確保

◆ 教育統一

- 新人教育マニュアルがなければ、  
教育担当者が変わるたびに教育方法が変わり、スタッフが混乱する
- マニュアルを作成する場合は教える順序、言葉遣いなどの注意点などを再現性が高い状態で作りこみ、教える側と教えられる側両方に配慮した内容にすることが重要



## クレーム対応のマニュアル



目的

対応に差異が生まれないようにするため、クレームが生じた際に早期対応と解決に導くため、訴訟や損害のリスクを抑えるため

◆ 対応や意識統一

- ケースごとの対応、言葉遣い、姿勢、基本的な考え、謝罪の順序などを細かく作成する
- クレームが起こった時は事例をまとめておき、対応パターンを増やしていくことで対応の精度が向上する