

サービス業で使えるなぜなぜ分析のテンプレート

問題:顧客満足度が低い。

なぜ1:顧客満足度が低いのはなぜ？

回答1:サービスの提供速度が遅いから。

なぜ2:サービスの提供速度が遅いのはなぜ？

回答2:スタッフが不足しているため。

なぜ3:スタッフが不足しているのはなぜ？

回答3:従業員の離職率が高いから。

なぜ4:従業員の離職率が高いのはなぜ？

回答4:職場環境が劣悪で、福利厚生が不十分だから。

なぜ5:職場環境が劣悪で、福利厚生が不十分なのはなぜ？

回答5:経営層が人材育成や福利厚生に予算を投じていないため。

対策:従業員の待遇を改善し、福利厚生を充実させる。