

# MS&Consulting Co.,Ltd.

MS&C

## ข้อมูลบริษัท

### ภารกิจของเรา

เรามีส่วนในการเชื่อมโยงลูกค้ากับร้านค้า พนักงานกับผู้บริหาร และอุทิศตนให้กับการ "สร้างสังคมที่มีความมั่นคงทางจิตใจ"

### เราคือ

เราคือ บริษัท MS & Consulting เป็นบริษัทวิเคราะห์การตลาดชั้นนำและมีประสบการณ์ในญี่ปุ่นมากกว่า 15 ปี เราช่วยให้ลูกค้าของเรามีลูกค้าเข้าร้านเพิ่มมากขึ้นโดยการวิเคราะห์ผ่านวิธีการซื้อของนิรนาม โดยเราจะส่งผู้สำรวจไปยังร้านค้าต่าง ๆ เพื่อใช้บริการและประเมินร้านค้าที่เราจะทำการวิเคราะห์ ขณะนี้เรามีผู้สำรวจกว่า 400,000 คนในญี่ปุ่นและมีร้านค้าที่เราทำการสำรวจกว่า 22,000 ร้านค้าในแต่ละเดือน ลูกค้าของเราจะเป็นร้านค้าที่เกี่ยวข้องในด้านการบริการและอื่น ๆ เช่น ร้านอาหาร, เครื่องสำอาง, การต้อนรับ, ธนาคาร, ร้านค้าปลีก ฯลฯ

กว่า 22,000  
ร้านค้าต่อ  
เดือน

มี  
ประสบการณ์  
กว่า 15 ปี

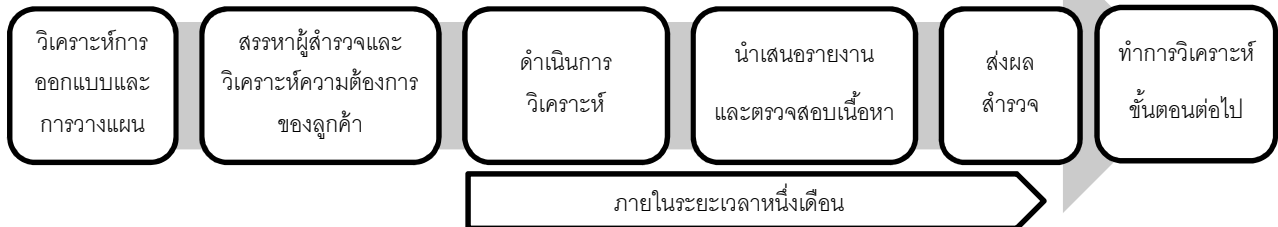
ผู้สำรวจกว่า  
400,000 คน  
ในญี่ปุ่น

### บริการของเรา

#### 1 การวิเคราะห์การซื้อของนิรนาม

เราจัดเตรียมเครื่องมือในการวิเคราะห์ทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพผ่านวิธีการซื้อของนิรนามเพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าของเราเพื่อที่จะได้เข้าใจของลูกค้าของพวกเขา โดยผ่านทัศนคติของลูกค้าจริง ๆ ที่ MSR เราจัดเตรียมรายงานข้อมูลทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ

#### ■ ผังการวิเคราะห์การซื้อของนิรนาม (ตั้งแต่แรกเริ่มจนกระทั่งส่งผลสำรวจ)



#### ■ ลักษณะเด่นการวิเคราะห์การซื้อของนิรนาม



เราทำงานผ่าน web-based ที่มีลักษณะเฉพาะควบคู่กับการวิเคราะห์ในพื้นที่และรายงานในผลการวิจัย ซึ่งสามารถพิมพ์และดาวน์โหลดได้อย่างง่ายดาย ไม่ใช่แค่การวิเคราะห์จากระดับสูงสู่ระดับกลางและการวิเคราะห์ช่องว่างเท่านั้น แต่ยังมีการวิเคราะห์แนวโน้มและแก้ไขปัญหาโดยเรียงลำดับตามความสำคัญอีกด้วย



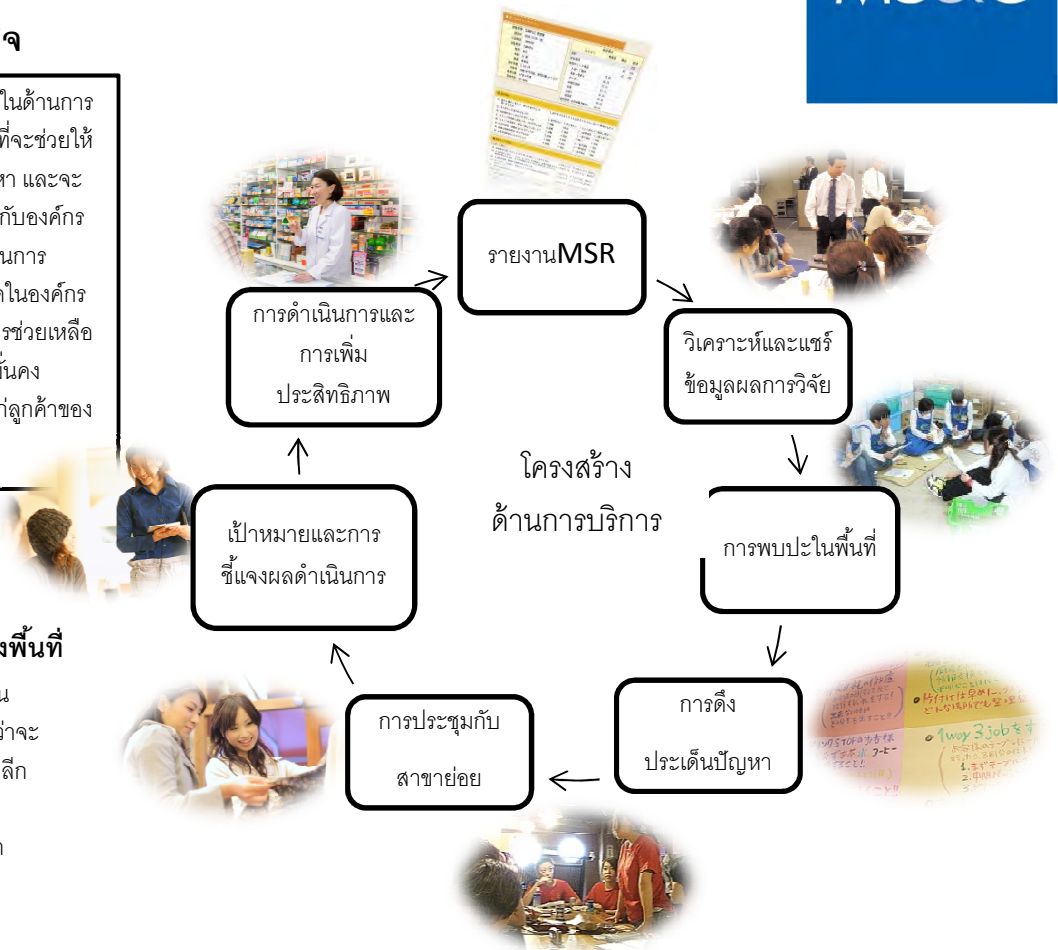
เราส่งเสริมการแชร์ความรู้ผ่านเครื่องมือการฝึกอบรมและปฏิบัติอย่างภาพยนตร์หรือสตอรี่บอร์ดโดยอ้างอิงจากผลการวิจัยเพื่อที่จะช่วยให้พนักงานและลูกค้าไม่ว่าจะเป็นพนักงานพาร์ทไทม์หรือผู้จัดการทุกคนเข้าใจของผลการสำรวจได้อย่างง่ายดาย



พร้อมกับช่วยอำนวยความสะดวกในการประชุมหรือทั้งด้านเนื้อหาการประชุม แบบการประชุมตามวัตถุประสงค์ แนวทางการอภิปรายรายบุคคล ฯลฯ และเรายังมีเครื่องมือที่เตรียมไว้เพื่อที่จะช่วยเพิ่มศักยภาพในการดำเนินกิจกรรมเป็นจำนวนมากอีกด้วย

## 2 ที่ปรึกษาด้านธุรกิจ

นอกจากนี้เรายังเชี่ยวชาญในด้านการให้คำปรึกษากับลูกค้าเพื่อที่จะช่วยให้ลูกค้าของเรามองเห็นปัญหา และจะเสนอแนวทางแก้ปัญหาให้กับองค์กรเพื่อที่รักษาและเพิ่มอัตราในการจับจ่ายซื้อของผู้บริโภคในองค์กรเหล่านั้นให้สูงขึ้น นั่นคือการช่วยเหลือด้านการสร้างโครงสร้างที่มั่นคงเพื่อที่จะเพิ่มศักยภาพให้แก่ลูกค้าของเรานั่นเอง



### ■ กระบวนการในการลงพื้นที่

เราทำงานร่วมกับทุกสาขาในอุตสาหกรรมบริการ ไม่ว่าจะเป็นร้านอาหารและร้านค้าปลีก ไปจนถึงร้านเสริมสวยและบริการด้านการให้คำปรึกษา

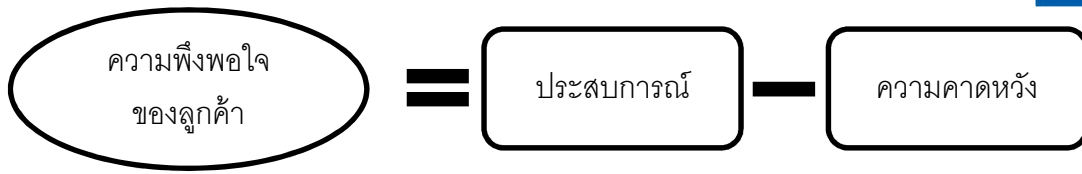
## 3 การประเมินความพึงพอใจของพนักงาน

เรามีการเสนอเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินที่ไม่เปิดเผยชื่อซึ่งช่วยให้คุณเข้าใจระดับความพึงพอใจของพนักงานในองค์กร ซึ่งการที่คุณจะรับรู้หรือได้ยินความรู้สึกของพนักงานโดยตรงนั้นเป็นเรื่องค่อนข้างยาก ซึ่งปัญหาด้านการบริหารทีมงานเหล่านั้นจะได้รับการชี้แนะผ่านเครื่องมือของเรา ด้วยเหตุนี้ จึงเป็นประโยชน์ต่อการรับรู้ความคิด ความรู้สึกและทัศนคติที่พนักงานและลูกจ้างมีต่อหัวหน้าและองค์กร

The diagram shows the relationship between employee satisfaction and business performance. On the left, a bar chart shows 'Profit' increasing from the 1st to the 4th quarter, with the text 'กำไรเพิ่มสูงขึ้น' (Profit increasing). In the center, a smiling woman is labeled 'พนักงานประทับใจและพึงพอใจ' (Satisfied and happy employees). Below her, a laughing woman is labeled 'ลูกค้าประทับใจและพึงพอใจ' (Satisfied and happy customers). On the right, a 'TEAMWORK' radar chart shows 'Capability' and 'Sincerity' levels. Below it, a 'MOTIVATION' radar chart compares 'ABC Co. Ltd.' (blue), 'Standard' (red), and '6m after' (green) across categories: Satisfaction, Growth, Success, Responsibility, Achievement, and Devotion. The text 'กำไรเพิ่มสูงขึ้น' (Profit increasing) is repeated at the bottom.

# CS คืออะไร

คือ Customer Satisfaction



## การสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า

3 สิ่งสำคัญในการเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า คือ หนึ่ง ต้องรู้จักลูกค้า สอง ต้องนำเสนอการบริการที่เยี่ยมไปด้วยคุณภาพ และสาม ต้องยกระดับด้านการบริการแก่ลูกค้า



### 1 รู้จักลูกค้าจากทัศนคติของพวกเขา

"รู้จักลูกค้า" หมายถึง การเข้าใจความรู้สึกที่แท้จริงของลูกค้าว่าต้องการอะไร การสำรวจลูกค้าเพียงอย่างเดียว ไม่สามารถทำให้เรารู้ได้ทุกอย่าง เพราะฉะนั้นวิธีนี้จะช่วยทำให้คุณได้รู้ว่าในแต่ละวันพนักงานมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างไร

### 2 ยกระดับด้านการบริการให้กับลูกค้าของคุณ

การบริการคือสินค้าที่ไม่มีตัวตน ดังนั้นเพื่อที่จะสามารถที่จะให้บริการที่เพิ่มขึ้นหรือดีขึ้นนั้น คนงานจะต้องรู้สึกถึงอยากจะทำด้วยใจจริง สิ่งสำคัญคือพวกเขาจะต้องมีความภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่และรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่เขาควรทำ

### 3 สร้างวงจรที่มีศักยภาพและโครงสร้างที่ดี

นโยบายทำความเข้าใจกับลูกค้า คำนึงถึงผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นและการดำเนินการอย่างต่อเนื่องจะช่วยให้เรามีศักยภาพอย่างมั่นคง และเป็นสิ่งสำคัญที่จะรักษาโครงสร้างและสภาพแวดล้อมขององค์กรและบริษัทที่ดีอย่างยั่งยืน

ที่ MSR เราจะเสนอแนวทางแก้ไขปัญหให้กับคุณ

ลูกค้าบางส่วนของเราในญี่ปุ่น

