

## 確認テスト

### テスト問題と回答

質問	選択肢 A	選択肢 B	選択肢 C
1. お客様へのクレドとは何ですか？	あなたのビジネスの特 別な売りを簡潔に伝え る短い言葉	お客様への接 し方のルール や信条	あなたのビジネス の歴史を説明する 短い言葉
2. なぜお客様へのクレド は大事ですか？	お客様の信頼を得るた め	お客様の声を 聞くため	お客様に価格を伝 えるため
3. 良いお客様へのクレド の特徴は何ですか？	シンプルで分かりやす く、具体的である	複雑で詳細な 説明が含まれ る	その場の状況によ って変わる
4. お客様へのクレドを守 ることで得られる利点は 何ですか？	お客様の信頼を得る	社員の仕事が 楽になる	会社の売上が下が る
5. お客様へのクレドが提 供するものは何ですか？	自分がどう行動すべき かの指針	お客様へのサ ービス内容	会社の利益の分配 方法

### 解説文

#### 1. お客様へのクレドとは何ですか？

- **選択肢 B (正解)**：お客様へのクレドとは、お客様に対する接し方や対応についての基本的なルールや信条です。全社員が同じ基準でお客様に接するためのガイドラインとなります。他の選択肢も重要ですが、特に**選択肢 B** が最も正確に説明しています。

#### 2. なぜお客様へのクレドは大事ですか？

- **選択肢 A (正解)**：クレドを守ることで、お客様の信頼を得ることができます。どのお客様もいつでも同じ高品質なサービスを受けることができるため、お客様は安心してその会社を利用するようになります。選択肢 B や C も役立ちますが、特に**選択肢 A** が最も重要です。

#### 3. 良いお客様へのクレドの特徴は何ですか？

- **選択肢 A (正解)**：良いクレドはシンプルで分かりやすく、具体的にどう行動すべきかが明確に示されています。会社の価値観や理念がしっかりと反映されており、実行可能なものであることが重要です。選択肢 B や C は避けるべき特徴を含んでいます。

#### 4. お客様へのクレドを守ることで得られる利点は何かですか？

- **選択肢 A (正解)**：クレドを守ることで、お客様は一貫して良いサービスを受けられます。これにより、お客様の満足度が高まり、信頼を築くことができます。選択肢 B や C も重要ですが、特に**選択肢 A** が最も包括的です。

5. お客様へのクレドが提供するものは何ですか？

- **選択肢 A (正解)**：クレドは社員がどう行動すべきかを示す指針です。これがあることで、社員はいつも同じようにお客様に接することができ、サービスの質を一定に保つことができます。他の選択肢も役立ちますが、特に**選択肢 A** が最も包括的です。