

新規顧客が
生まれない

2. 顧客が店
周辺の住民
に限定され
ている。

8. 既存顧客
を新規ピザ
店に奪われ
ている。

店の魅力

定番商品以
外の売上が
悪い

1. サイドメ
ニューやデ
ザートの注文
が少ない。

4. 定番商品
に比べて新
製品への注
文が少ない。

メニュー

9. 顧客から
の苦情が店
長に伝わっ
ていない。

11. 苦情に
対して改善
がされてな
い。

16. 大幅な
遅延により顧
客から苦情
が来ること
がある。

苦情を対処
できていない

顧客

3. 住所の聞
き間違いによ
る配達遅延
が多い。

14. 注文と異
なる商品を
調理してしま
うことがある。

10. 新人配
達員は道に
迷うことが多
い。

5. 最近、配
達時間がか
かり過ぎる
(15分以
上)。

13. 注文の
聞き取り間違
いが多い。

15. 調理時
によく注文抜
けが発生し
てしまう。

6. 配達時に
注文品が足
りないことが
ある。

7. 配達時に
注文品に間
違いがあるこ
とがある。

注文受付・配
達・調理にお
いて不手際
が発生して
いる

12. 新しいマ
ンションなど
は店の地図
に載ってい
ない。

従業員

注文受付・配
達・調理にお
いて不手際
が発生して
いる

苦情を対処
できていない

定番商品以
外の売上が
悪い

新規顧客が
生まれない