

## 推薦入学試験二期 小論文試験（氏名票）

- (注)
1. 下の欄に受験番号、氏名を記入してください。
  2. この氏名票以外には、受験番号・氏名、その他本人とわかるしるしは、いっさい記入しないでください。
  3. 字数は 800～1000 字、時間は 60 分です。
  4. 横書きとしてください。
  5. ※印欄には、記入しないでください。

受験番号	氏 名	※ 整理番号	※ 摘 要

## 2023 年度上板橋看護専門学校

### 推薦入学試験二期 小論文課題

- 次の文を読み、満足を与えるサービスを行うには何が必要だと書かれていますか？  
また、感動を与えるサービスを行うには何が必要だと思いますか？  
あなたの考えを 800字以上～1000字以内 で述べなさい。

サービスには、およそ三つの段階があると思います。

第一段階は、好感を与えるレベル。

第二段階は、満足を与えるレベル。

第三段階は、感動を与えるレベル。

この第三段階にまでいかなければ、ブランドになるサービスにはなりません。

第一段階は、好感を与えるレベルのサービスです。これは、基本マナーを守るということです。まずは、お客様に好感を持っていただくために、服装や身だしなみ、言葉遣いやエチケットなどを身につけるというレベルです。逆に言えば、これは、お客様からマイナス評価を受けない、お客様に不快な思いをさせないための最低限のサービスと言えるでしょう。

では、第二段階の、お客様に満足を与えるレベルのサービスはどうでしょうか。

お客様は、自分のニーズが満たされれば、満足します。ですから、サービスを提供する側は、お客様のニーズをくみ取り、それを満たそうとします。お客様と十分にコミュニケーションをとりながら、お客様の立場に立って、「今、お客様は何を求めているのだろうか」と考え、それを満たしていこうとするサービスです。これを実践できれば、お客様には大変満足していただけるでしょう。

この時点で、一般的には十分高いレベルのサービスだと言えます。ですが、ブランド化というレベルになるには、不十分です。

お客様のニーズや期待を上回るサービスを提供して、お客様に感動していただくレベルにならないといけないのです。

\*出典： 林田 正光 『ブランドづくりの教科書』（あさ出版）より