



# 「スローガンに終わらせない」顧客満足マーケティング

～成果の見えるCS体系づくりとは～

不満を感じたお客様のほとんどは、「何も言わずに去る」！  
非常に満足されたお客様は、「近くの人にすすめる」！

顧客の声を「聞き届ける」しくみ、それを各業務に反映させるしくみが、  
「愛される」企業づくりに不可欠な時代になっています。

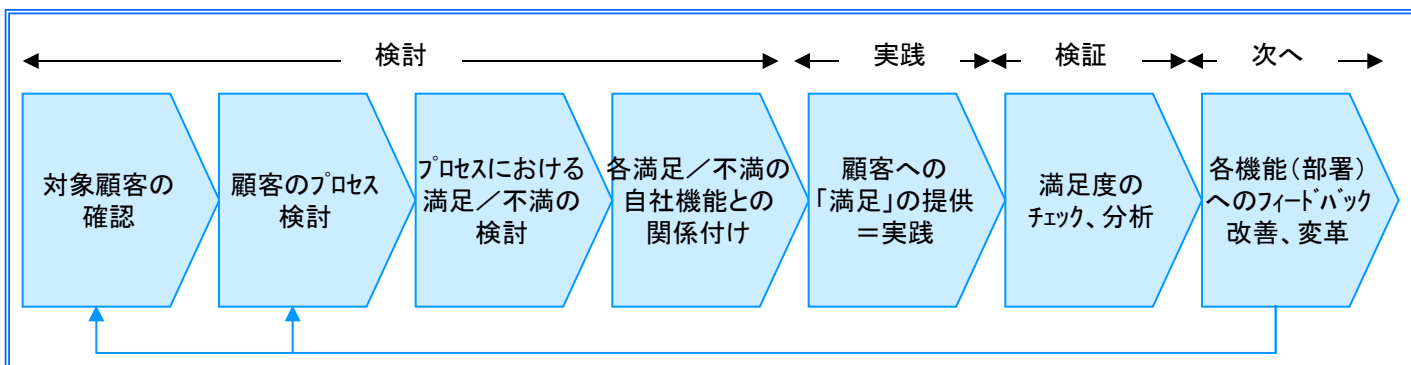
## 1 こんなことでお悩みではありませんか

- 「顧客満足」という言葉はよく聞くが、自社がどれくらい「満足」を提供できているかわからない
- 「顧客本位」を社命として掲げ、一同努力しているつもりだが、なかなか成果が上がらない
- 自社で満足度を調査してみたが、どう業務に反映すればよいかわからない
- 売上が下がってきているが、これといった理由が見当たらない

## 2 「顧客本位」を実践するためには

- すべての人に満足してもらえる商品（モノ、サービス）というのは、そう簡単に存在しません。そもそも自社がどのようなお客様にどのように喜んでいただくようにしているか、これが明確でなければ、満足を得るための活動はままたりません。
- また、顧客満足をかたるときに、自社が提供している商品を基点に考えているだけでは、一面的です。顧客が購入の検討を始めるときから、次に買い替え（買い足し）を行うまでの一貫したプロセスの中で、自社が提供できる満足、排除すべき不満を検討する必要があります。
- さらに、顧客から見た自社の評価を次の自社の施策に活かせるかたちで把握する必要があります。「自社の■という商品に対して、満足している人が43%だ」とわかっただけでは、次の一手をうつことができません。だからといって、その理由を長々と聞いてしまえば、本音を聞きだすことが難しくなります。したがって、「聞き届ける」知恵やしくみが必要なのです。
- 前もって、顧客の立場で、顧客のプロセスにそって満足・不満を検討しておけば、顧客の声を聞き届けられたとき、それがどのプロセスで発生し、それにかかわっている自社の機能（または部署）はどこなのか、ということを追跡することができます。機能を改善するなり、変革するなり、対応していくこととなります。
- 以上のような取組は、単発的に行われてもあまり意味はありません。一貫性をもって、継続的に「検討’実践’検証」を繰り返していく必要があります。そのためにも、顧客本位の経営を実現するためには、全社的な取組が欠かせません。

### 顧客満足経営のプロセス



### 3 私たちがお手伝いできること コンサルティング概要

#### 顧客満足度調査

「次の施策」につながる実態把握ができます。

- ◇どのような満足・不満の実態を把握するのに、どんな方法論が適しているかに関するノウハウを持っています。
- ◇回答者側（顧客）にとって負担が少なく、かつ本音を語ることのできる「聞き方」で調査を実施できます。

#### CS体系づくり

「顧客満足経営」を実現するための体系が自走できるまでお手伝いします。

- ◇対象顧客に関する検討、オペレーションへの落とし込み、実態把握と分析、業務との関連性に関するインプリケーションの抽出など、一連のプロセスすべてに参画し、社内でしくみを作り上げるまでご支援します。

その他

- ・現在単発かつ各拠点（部署）で行われている顧客アンケートやヒアリング、問い合わせなどの顧客の声を統合して仕組み化する「顧客の声」体系の確立
- ・現場や部署を横断するかたちでCS体系づくりを進めるためのワークショップ運営などのお手伝いもいたします。

### 4 私たちの強み コンサルティングの特長

1. 「マーケティング＝顧客づくり、市場づくり」の専門家が担当します。「受身」ではない「顧客満足経営」のお手伝いができます。

「顧客に満足を感じていただく」プロセスを通じて、自社にメリットがあること。それが目にみえなければ、顧客満足経営は「絵に描いた餅」、「理想論」で終わります。顧客づくり、市場づくりのプロが「お客様」と「お客様のお客様」との「win-win関係」を築くお手伝いをします。

2. とにかく、お客様と一丸となって取り組み、お客様の中にナレッジが蓄積されることを目指しています。

とにかく、「一緒になって走る」、がモットーです。言いっぱなしではなく、お客様が自走できる体制を整備されるまで、お付き合いすることを理想としています。

3. 業種を超えた多数のコンサルティング実績を有しています。

メーカー、流通、サービスを問わず、また各種消費財、産業財など多数の業種・業態・業界でのコンサルティング実績があります。

株式会社 日本総合研究所  
リサーチ・コンサルティング部門  
マーケティング&イノベーション戦略クラスター  
シニアマネジャー 齊木乃里子、マネジャー 紀伊信之  
E-mail: rcdweb@ml.jri.co.jp

本資料の著作権は株式会社日本総合研究所に帰属します。