

社長・経営幹部・人事・経営企画の皆様へ

～お客様に最高の価値を提供できる企業・人材を目指して～



CS（顧客満足度）調査のご案内

＝ 業績と人材を育てるコンサルティング会社 ＝

株式会社日本経営システム研究所

（公益社団法人 全日本能率連盟加盟）

お客様に本物の満足をお届けできる、企業・人材を目指すために！

## 社長、「お客様のホンネ」を、一度しっかりとつかんでみませんか？

<社員>



- ・製品品質には自信があります！（よくわからないけど）・・・
- ・クレームがないからお客様は満足してくれてるだろう・・・
- ・断られると嫌だから、提案はやめておこうかな・・・
- ・上司も忙しそうだから、また今度同行してもらおう・・・

自信がないから  
踏み込めない

社交辞令で対応  
本音は言わない

<お客様>



- ・品質は十分だから、納期をどうにかしてほしいな・・・
- ・言われたことはよくやってくるんだけどね・・・
- ・急ぎたいから、ライバル社の提案も受けてみよう・・・
- ・キーパーソンと直接話したかったなあ・・・

「もっとお客様の声がかめれば、もっと効果の上がるマーケティング戦略が策定できるのに・・・」

どのように、①お客様のホンネをつかみ、②分析し、③マーケティング戦略策定につなげるか？

## そこで、当社の「CS(顧客満足度)調査」をご活用ください！

<日本経営システム研究所のCS(顧客満足度)調査・3つの特徴>

① 経験豊富なコンサルタントによる調査設計

② 御社のめざす姿と現状とのギャップを捉えた分析

③ 実効性の高い改善プログラムの立案

<以下の効果が期待できます！>

- ① 第三者機関(当社)が豊富なノウハウをもとに調査設計するので、お客様の本音が集まる！
- ② お客様から見た御社の現状の姿が、一気に「見えてわかる」ように！
- ③ お客様の本音から抽出した課題の解決方法を考え、マーケティング戦略策定へ！
- ④ 御社のCSへの意識の高さをお客様が知り、お客様からの信頼感を獲得できる！

■ 調査のステップとねらう成果

調査のステップ

1. 御社顧客企業のキーパーソン（発注意思決定者および部門責任者等）から、「御社や担当者に対する本音」をインタビューを通じて引き出します。
2. 引き出した意見・情報をコンサルタントが集計・分析し、御社の顧客価値提供における問題点（製品、価格、納期、担当者、組織体制、etc）を明確にします。
3. 問題解決に向けた、全社的に取組むべきアクションプランとその取組優先順位を明らかにします。

調査対象

インタビュー形式で15社～20社の顧客企業のキーマンから本音を引き出します。

まず弊社コンサルタントが2社のインタビューを実施します。その後、コンサルタントのサポートのもとで御社の社員（非営業部門など、顧客企業と直接やり取りをしていない社員）がインタビューを実施するのが通常の流れです。

すべての顧客企業に対して弊社コンサルタントがインタビューする方法を選択することも可能です。

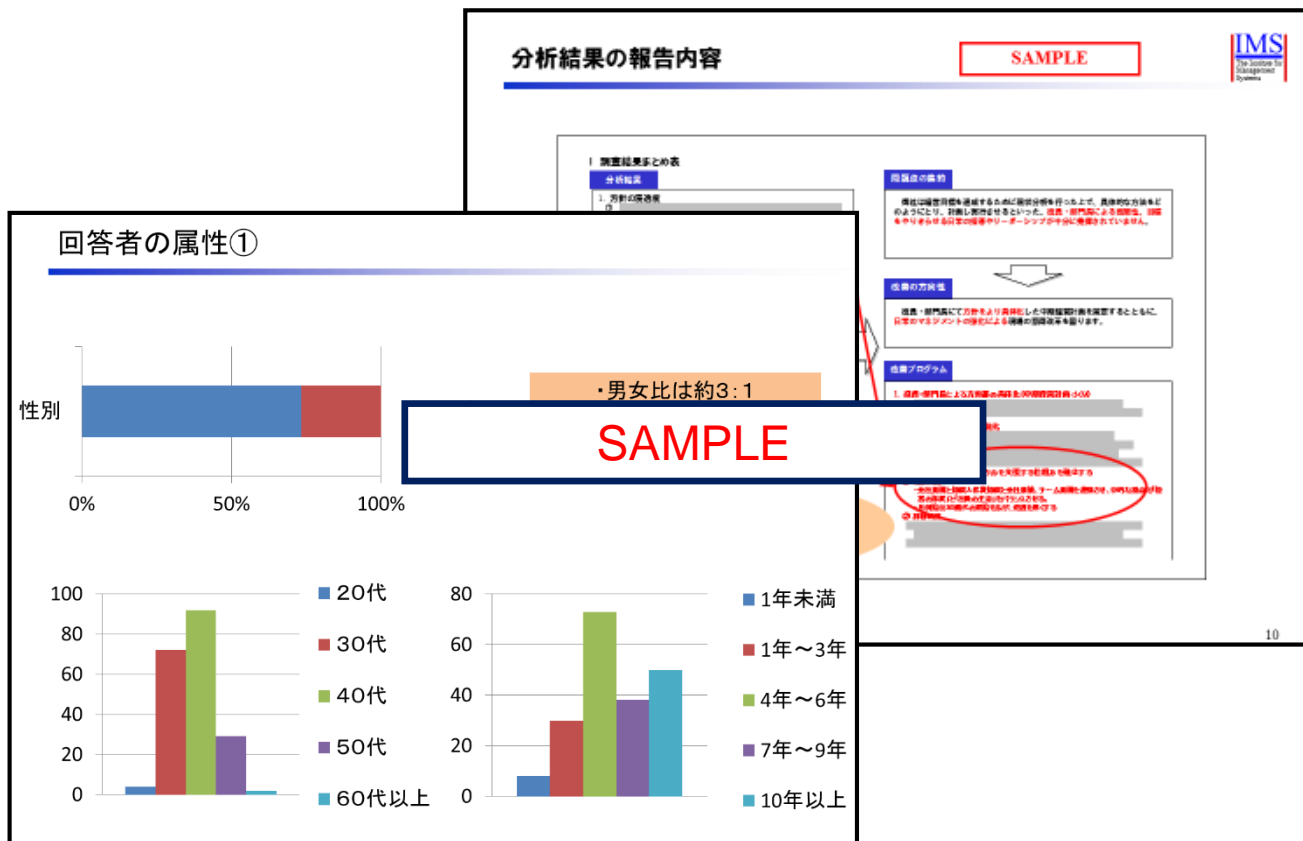
ねらう成果

「顧客価値提供のあるべき姿を実現する企業とは？」「めざすマーケティング戦略を具現化できる人材とは？」など、御社のあるべき姿を構想し、現状から近づいていくための課題を明確にし、改善策を導き出します。

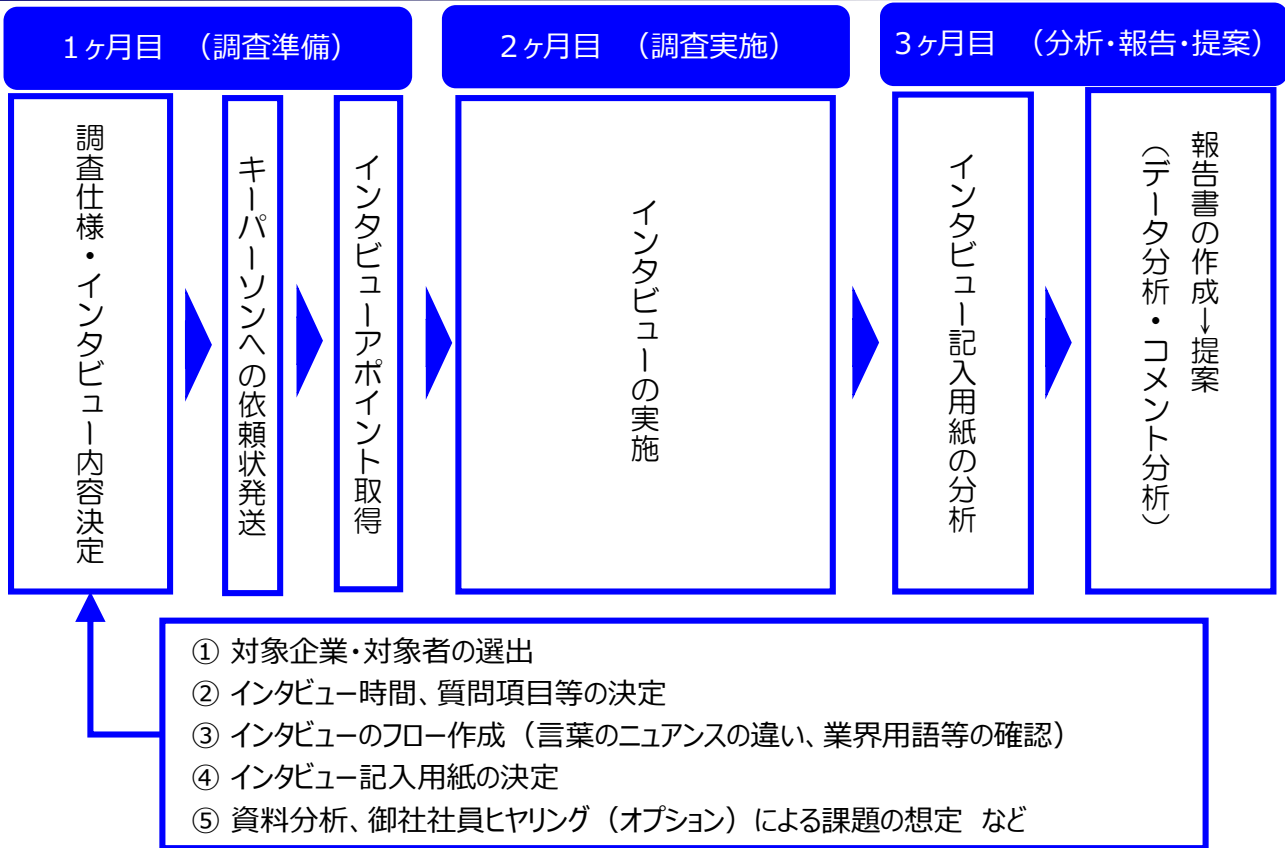
■ レポート・イメージ

御社の特徴や現状課題に合わせてインタビュー形式や報告内容をカスタマイズします。

※わかりやすいビジュアル化された診断結果で経営者・管理職の方々に大好評です



## ■ 進め方



※ 進め方については御社とご相談の上正式決定いたします。

※ お預かりした資料は、本件の目的以外には一切使用いたしません。

## ■ 費用

|                          | 料金 (消費税別)  | サービス内容   |
|--------------------------|--|--|
| CS<br>(顧客満足度)<br>調査      | 基本料金 480,000円<br>(弊社コンサルタントによる2名分の<br>インタビュー実施を含む) | ① お打合せ2回<br>(実施内容検討、報告書の方向性の打合せ等)<br>② インタビュー記入用紙等の準備<br>③ インタビューの実施<br>④ 結果報告、問題点の抽出と解決策の提示 |
|                          | (オプション) インタビュー実施料金<br>150,000円 / 1名につき             |  |
| (オプション)<br>御社社員<br>ヒヤリング | 1日当たり 100,000円<br>(7名様まで)                          | ① 社員ヒヤリングの実施<br>② ヒヤリング報告書の作成<br>③ 問題点・課題の抽出、インタビュー内容への反映                                    |

1. 上記費用には、切手、封筒代などの諸経費は含まれておりません。

2. 御社へ出向く際の交通費 (東京23区外)・宿泊費 (朝食代を含む) は別途実費のご負担をお願い致します。

3. 資料/データのご提出依頼にあたっては事前に弊社から御社宛に「秘密保持誓約書」を提出いたします。

## ■ お問い合わせ

株式会社日本経営システム研究所 担当： 社長室

〒104-0031 東京都中央区京橋2-12-9 55-1京橋ビル

TEL 03-3563-3075 / FAX 03-3563-3076 / e-mail info@management-system.co.jp

http://www.management-system.co.jp

※ ご提供頂いた御社の個人情報は、弊社の個人情報保護方針に基づき厳重に管理いたします。