

顧客管理のチェックシート (13 分類)

2018/10/30 版

- 顧客管理とは、顧客名簿を利用する行為・活動とガンジスでは定義します。名簿に基づいて顧客にニュースレターを送付するのも顧客管理の一部ですし、顧客との取引記録も顧客管理です。
- このチェックシートは、顧客管理の方法を分類したものです。それぞれの分野で自社では何をしているのか、していないのか、を考えてみましょう。
- 今も昔も将来も変わらないものは本質、時代によって廃れることがあるのはテクニック、とガンジスでは定義します。顧客管理の基礎（必須）は、本質です。
- 他業種で実行されている方法を、**自社**の業種で実行してみた場合どうなるか・どういう方法になるかを考えると、新しい方法を思いつく場合があります。
- 13 分類には具体的な方法があります。その 1 つ 1 つの方法を解説した場合、新書でいえば、1 章分から 1 冊の分量になります。各方法の解説は、ガンジスウェブサイトをご覧ください。
- **じっくり考えてみて下さい。自分で考えて、自分で出した結論が、自らの意志で実行できることです。**
他人から言われてすることは、なかなか実行しないものです。
顧客管理の勉強会は、自分の考えた結論を表明し、実現を決意する場でもあります。
- 社内でこのチェックシートを皆が個別にチェックすると、それぞれの認識する課題が異なることが分かります。
- 勉強会で話して頂いた内容は、ウェブサイト・SNS・書籍などで紹介することがあります。

1. 顧客管理の基礎（必須）

例：顧客名簿の作成・更新をしている。取引記録・対応記録・顧客との会話の内容の記録を行っている。

2. 顧客管理の発展

例：顧客情報をすぐ参照できる。共有できる。電話がかかってきた時にすぐに今までの履歴が分かる。顧客の属性を集計できる。

3. 顧客情報の入手

例：顧客方法の入手の仕組みがある（アンケート・カウンセリングなど）。顧客の家族情報も知ることができる。

4. 顧客情報を守る

例：顧客情報が流出しない仕組みにしている。PCのセキュリティを確保、顧客情報を見る事ができる人を制限している。顧客情報が間違っても変更されたり削除されたりしない仕組みになっている。

5. 顧客のニーズ・要望を引き出す

例：傾聴している。カウンセリング・コンサルティングを行っている。商品・サービスを提供中・提供した後の、感想・評価をもらう仕組みがある。失客した場合、その理由を見込み客に聞いている。



6. 新規顧客を固定客へ

例：数ヶ月以内に3度の来店を促す仕組みがある（店舗の場合）。お礼状を送っている。顧客と雑談する。

7. 顧客との関係性の維持（受動型）

例：ニュースレターを送付している。誕生日・結婚記念日などの特別な日に、お祝い状を送付している・花を送っている。渡した・送付した資料を保管してもらいやすい仕組みがある。追客する必要がなくなったことを把握する仕組みがある。

8. 顧客との関係性の維持（能動型）

例：SNSで交流している。定期点検・定期訪問を行っている。顧客の優れた成績（結果）・作品・功績を他の人に知らしめる仕組みがある。顧客をニュースレターで紹介している。休眠客へ、再度固定客になってもらうためのアプローチを行っている。

9. 集客（見込み客の名簿や、他社の顧客名簿に基づく活動）

例：見込み客リストを整理・作成している。他社と協業して、相互に自社の顧客に他社のダイレクトメールや、催しの案内を送る。

10. 販促（顧客管理の一部として、既存顧客に対して行う）

例：商品・サービスへの顧客（個別毎に）のニーズが高い時期を把握している。商品の耐用年数が近づいてきた時に、案内する仕組みがある。会員価格と一般価格で差をつけている（業種による）。前払いの回数券の仕組みがある。顧客にとって有益な情報を提供している（商品ではなくて）。商品・サービス提供時に、記念写真を撮って渡している（商品・サービスによる）。

11. 販促（顧客の協力を得て、潜在客・見込み客に対して行う）

例：顧客から口コミを広める仕組み（口コミが広まりやすくする仕掛け）がある。顧客から見込み客へ紹介してもらう仕組み・仕掛けがある。事例にさせてもらっている。

12. 会費請求・入金管理（NPO 法人など）

例：請求が手間無く間違いが起こらない仕組みになっている。会費の振り込みが手間無く行ってもらえる仕組みになっている。入金済の記録をつけるのに、間違いが起こらない仕組みになっている。入金があった時に、礼状を送付している。

13. 関わってもらう・参加してもらう（NPO 法人など。他業種の場合で実現するには？）

例：協力してもらえる分野を会員登録時に把握している。支援者に協力してもらいやすい仕組みになっている。活動で協力してほしいことを依頼できる。目標の達成・支援金額の達成を、支援者と共有している。