

# 顧客管理のチェックシート（106項目）

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、顧客管理の方法を網羅したものです。従って、チェックしていくと、自社で顧客管理の足りていない分野が浮き彫りになります。
- 必須以外は、全部を行う必要はありません。また、業種によって効果も異なり不要なものもあります。自社で無理なくできる範囲で実現していくと良いです。
- 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。
- 各項目を具体的に解説した場合、新書でいえば、1章分から1冊の分量になります。各項目の解説は、ガンジスウェブサイトをご覧ください。
- **はい**にチェックした場合、**改善**方法。  
**いいえ**にチェックした場合、実行するならその実現方法を考えて記載して下さい。実行しないならその理由を書くと良いでしょう。  
**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）

	チェック項目		はい → その改善方法 いいえ → 実行するならその実現方法 実行しないならその理由
1	顧客名簿を作成してある	はい・いいえ	
2	顧客名簿を更新している	はい・いいえ	
3	顧客との取引を記録している	はい・いいえ	
4	顧客との対応・会話の内容を記録している	はい・いいえ	

## 2. 顧客管理の発展

1	必要な時に顧客情報・顧客履歴をすぐに参照できる	はい・いいえ	
2	顧客情報・対応履歴を、必要時に、スタッフ間で共有できる (担当じゃないので、分かりませんでは無く、履歴を見てある程度までは他のスタッフでも対応できる)	はい・いいえ	
3	電話がかかってきた時に、誰なのかすぐにわかる (ナンバーディスプレイ・CTI*)	はい・いいえ	
4	電話がかかってきた時に、顧客情報・履歴が表示される仕組みになっている (CTI)	はい・いいえ	
5	電話がかかってきた時に、担当がすぐにわかる (CTI)	はい・いいえ	



顧客マネジメントの

**ガンジス**

<http://ganges.pro/>

6	<b>顧客を分類して、分類毎にアプローチを変えている</b> 例：見込客はまだ自社を信頼しきれていない。固定客は信頼している。	はい・いいえ	
7	<b>顧客対応を顧客毎に検証し深めている</b> 例：顧客対応後、その対応で良かったか考えてみて、次回こうしようと前もって考え、履歴に記載しておく	はい・いいえ	
8	<b>顧客の日本茶・珈琲・紅茶の好みを記録している</b> （来客時に出すため）	はい・いいえ	
9	<b>顧客の属性で集計できる</b> 性別・年代・職業など	はい・いいえ	
10	<b>顧客の所在地を地図上にマッピングし、顧客分布を把握できる</b>	はい・いいえ	

### 用語解説

\*CTI 簡単に言えば、コンピュータと電話を接続して、電話がかかって来たときに、顧客情報が画面に表示される仕組みです。

### 3. 顧客情報の入手

1	<b>顧客情報の入手の仕組みを用意してある</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 会員登録用紙</li> <li>・ 特典をつけた会員登録</li> <li>・ アンケート用紙</li> <li>・ カウンセリング用紙</li> <li>・ ウェブページでの会員登録</li> <li>・ メールマガジン送付のための登録</li> <li>・ ウェブページで、特典がダウンロードできるメールマガジン登録</li> </ul>	はい・いいえ	
2	<b>顧客毎に、連絡可能な時間帯を把握している</b>	はい・いいえ	
3	<b>顧客の家族の情報も知る仕組みがある</b>	はい・いいえ	



顧客マネジメントの

**ガンジス**

<http://ganges.pro/>

4	顧客の連絡先が変更になった場合、知らせてもらえる仕組みがある 例：連絡用返信はがきをニュースレターに同封	はい・いいえ	
5	製品登録を促している（消費者向け製品など）	はい・いいえ	
6	スタンプカード・磁気ポイントカード（デメリットも大きい？） ・ 顧客毎の購入商品の把握	はい・いいえ	

#### 4. 顧客情報を守る

1	顧客情報が流出しない仕組みにしている 印刷した顧客情報は、破ったりシュレッダーへ	はい・いいえ	
2	PCのセキュリティを確保している。	はい・いいえ	
3	PCのデータはバックアップしている。	はい・いいえ	
4	PCを無停電電源装置につないでいる（→急な停電・瞬断に対応できる）	はい・いいえ	
5	顧客情報を見る事ができる人を制限している	はい・いいえ	
6	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 データベースは、閲覧のみ/入力できる人と分ける	はい・いいえ	



顧客マネジメントの

**ガンジス**

<http://ganges.pro/>

## 5. 顧客のニーズ・要望を引き出す

1	<b>傾聴している</b> 顧客の要望は質問したりアンケートをしたりと、尋ねなければわかりません	はい・いいえ	
2	<b>カウンセリング・コンサルティングを行っている（飲食でも可能）</b>	はい・いいえ	
3	<b>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。</b> ・ 返信はがき付きのアンケート ・ ホームページでのアンケート	はい・いいえ	
4	<b>店長が顧客に電話して、フォローしている（業種による）</b> ・ 担当が聞けなかった要望を聞ける	はい・いいえ	
5	<b>失客した場合、その理由を見込み客に聞いている</b>	はい・いいえ	

## 6. 新規顧客を固定客へ

1	<b>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）</b> ・ スリースタンプカード ・ 初回会員登録の特典として次回来店時に使える割引券を渡す	はい・いいえ	
2	<b>ランクアップ会員制度がある</b> 例：会員カードが、ブロンズ → シルバー → ゴールドになる	はい・いいえ	
3	<b>新規顧客へ、お礼状を送っている（サンキューレター、その後来店を促すための何度かのレター）</b> ・ 顧客毎へのメッセージ ・ 手書き・筆ペン ・ 絵手紙・写真付 ・ 格言や好きな言葉 礼状なので、売り込みではない。	はい・いいえ	



顧客マネジメントの

**ガンジス**

<http://ganges.pro/>

4	会員向け特典がある	はい・いいえ	
5	顧客と雑談する（量販店でも）	はい・いいえ	
6	顧客と一緒にお茶を飲んで雑談する	はい・いいえ	
7	顧客が単に雑談だけしに訪れても歓迎できる雰囲気になっている 例：カフェ併設など	はい・いいえ	
8	顧客同士がコミュニティを作る・維持する仕組みがある 顧客同士で知り合い・友人となり、店で茶飲み友達となるなど。	はい・いいえ	
9	顧客を集め、食事・旅行・パーティなどで親睦を深める仕組みがある	はい・いいえ	
10	お客様を名前で呼んでいる（量販店でも）	はい・いいえ	
11	お客様を誉めている（量販店でも）	はい・いいえ	
12	この商品・サービスが何故必要なのか理解してもらう仕組みがある 顧客を育てる・教化	はい・いいえ	
13	顧客にとって、この商品・サービス・自社を利用することが、誇れる	はい・いいえ	

## 7. 顧客との関係性の維持（受動型）

1	ニュースレターを送付している	はい・いいえ	
2	ニュースレターに続きを読みたくなる連載がある	はい・いいえ	



顧客マネジメントの

**ガンジス**

<http://ganges.pro/>

3	年始・暑中見舞いを送付している	はい・いいえ	
4	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	はい・いいえ	
5	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 自社のファイルを渡しておく	はい・いいえ	
6	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 ・ 他社で購入したので自社からの案内は不要になる場合 ・ カタログ不要の場合 ・ メールマガジン不要の場合	はい・いいえ	

## 8. 顧客との関係性の維持（能動型）

1	SNS で交流している	はい・いいえ	
2	定期点検・定期訪問を行っている ・ 無料・有料問わず	はい・いいえ	
3	商品のリコールがあった時に、知らせる仕組みがある	はい・いいえ	
4	店舗で、お客様の意見を回収し、回答を掲示している	はい・いいえ	
5	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 ・ 顧客の作った作品を展示 ・ 大食い完食の場合写真付きで掲示	はい・いいえ	
6	自社の商品・サービスを利用して優れた成績・結果を出した顧客を表彰している	はい・いいえ	



顧客マネジメントの

**ガンジス**

<http://ganges.pro/>

7	貢献度の高い人に、感謝状を贈っている	はい・いいえ	
8	顧客をニュースレターで紹介している（顧客の趣味や仕事などを紹介）	はい・いいえ	
9	ニュースレターに読者投稿欄がある	はい・いいえ	
10	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	はい・いいえ	
11	顧客が亡くなった後、家族に商品・サービスを継続してもらう仕組みがある（業種による）	はい・いいえ	
12	顧客・顧客の家族の慶弔を知り、対応している（顧客との親密度による） 新聞慶弔欄・市報赤ちゃん誕生欄	はい・いいえ	
13	顧客・顧客の家族が亡くなった後、その年での回忌が分かる	はい・いいえ	
14	顧客が入院した場合、お見舞いに行く（顧客との親密度による）	はい・いいえ	
15	自社のサービスを終了した時、代替可能な方法・他社を紹介している	はい・いいえ	

## 9. 集客（見込み客の名簿や、他社の顧客名簿に基づく活動）

1	見込み客リストを整理・作成している	はい・いいえ	
2	関係性の構築を、見込み客に対して行う	はい・いいえ	
3	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	はい・いいえ	



顧客マネジメントの

**ガンジス**

<http://ganges.pro/>



4	他社と協業して、相互の顧客に、全部のお店を回ったらプレゼントなど、相乗効果のある催しを行う	はい・いいえ	
---	---	--------	--

## 10. 販促（顧客管理の一部として、既存顧客に対して行う）

1	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。 例：この時期に法人顧客の行事がある	はい・いいえ	
2	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（データベースから取得）	はい・いいえ	
3	お客様向けのプライベートセールを行う。	はい・いいえ	
4	お客様向けに、数量が限られる貴重な商品を提供することがある	はい・いいえ	
5	会員価格と一般価格で差をつけている（業種による）	はい・いいえ	
6	有料の会員制度がある	はい・いいえ	
7	商品の消費回数・サービスの利用回数をランキングにして、ゲーム感覚で顧客に競ってもらう	はい・いいえ	
8	自社の商品を利用するのに必要な・しやすくなる道具を無料・格安で配布している	はい・いいえ	
9	前払いの回数券の仕組みがある 珈琲チケット・ワイシャツクリーニングチケット	はい・いいえ	
10	自グループ内の、別業態の店舗へ誘導する仕組みがある 自社グループ共通金券・割引券・共通ポイント	はい・いいえ	
11	お店に顧客の物を置く仕組みがある 顧客専用のカップ・ボトルキープ	はい・いいえ	



顧客マネジメントの

**ガンジス**

<http://ganges.pro/>

12	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）	はい・いいえ	
13	顧客の商いを支援する仕組みがある セミナー・勉強会の開催	はい・いいえ	
14	顧客が商いをしている場合、お客を紹介している	はい・いいえ	
15	業界の仕組みを理解してもらっている（その仕組みの是非は別として）	はい・いいえ	
16	顧客が体験できるイベントを開催している 珈琲の淹れ方教室	はい・いいえ	
17	物作りの作業風景・厨房・工場を見学できる 見込み客向けを兼ねる	はい・いいえ	
18	自社の店舗・ショールームを、顧客に貸し出して利用してもらうことができる	はい・いいえ	
19	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）	はい・いいえ	
20	引渡アルバムや DVD・引渡記念のお花を渡している（商品・サービスによる）	はい・いいえ	

## 11. 販促（顧客の協力を得て、潜在客・見込み客に対して行う）

1	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	はい・いいえ	
2	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 ・ 顧客のホームページ・ブログに書いてもらう ・ 紹介者・被紹介者に特典	はい・いいえ	



顧客マネジメントの

**ガンジス**

<http://ganges.pro/>

3	催しに、顧客が、友人・知人を誘いや すい仕組みになっている	はい・いいえ	
4	顧客の店舗にショップカードを置いて もらっている	はい・いいえ	
5	顧客の自宅・店舗にポスターを貼って もらっている ・ イベントポスター・選挙ポスター	はい・いいえ	
6	お客様の声をもらい、広告に利用して いる	はい・いいえ	
7	事例にさせてもらっている ・ 建築：施工写真をプロに撮ってもら う→販促にも、顧客へのプレゼント にも	はい・いいえ	
8	事例広告に出てもらうことを、顧客に 了承してもらっている	はい・いいえ	
9	顧客が実際に商品を利用する・してい る現場の見学会の開催を、顧客に了承 してもらっている ・ 住宅の完成見学会	はい・いいえ	

#### 用語解説

**事例広告**：顧客にインタビューを行い、写真と文章で、紹介する広告です。お客様の声の発展系です。

## 12. 会費請求・入金管理（NPO 法人など）

1	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 郵便振替の用紙は A4 にして、宛名・ 請求書も同時に印刷し、窓空き封筒に 入れれば、間違いが発生しない。	はい・いいえ	
2	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 郵便振替用紙に前もって住所・氏名を 印刷	はい・いいえ	



顧客マネジメントの

**ガンジス**

<http://ganges.pro/>

3	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。	はい・いいえ	
4	入金があった時に、礼状を送付している ・ はがき ・ 手書きの一筆箋	はい・いいえ	

### 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？）

1	協力してもらえる分野を会員登録時に把握している	はい・いいえ	
2	支援者に協力してもらいやすい仕組みになっている 協力を申し出やすい仕組みなど	はい・いいえ	
3	活動で協力してほしいことを依頼できる（本人の適正や希望を前もって知る仕組みがある）	はい・いいえ	
4	目標の達成・支援金額の達成を、支援者と共有している	はい・いいえ	



顧客マネジメントの

**ガンジス**

<http://ganges.pro/>