

顧客満足度を定常的に測定する

－ 顧客周り情報収集に強いプラットフォームのノーツ －

【ISO9001:2000 新要求事項で悩みの種、顧客満足】

1. 分析の目的 2 つ
2. 顧客要求を満足しているか、顧客がどのように受け止めているかモニタリング
3. データ収集方法と使用方法を決める

94 年版から 2000 年版が変わったとき、この項目は悩みの種ですね。

特に顧客満足という今までになかった要求事項は、具体的に何をモニタリングすればいいのか考えてしまいます。顧客クレーム件数を唯一の顧客満足度情報とする場合は、分析改善につながる情報としては不足しています。(参考：BVQ 発行 「ISO9001:2000 対応テキスト改訂版」)

【その他の顧客満足指標】

顧客苦情および要望	(クレーム管理 DB)
顧客あるいは市場からの返品率	(販売管理システム)
顧客での又は市場占有率	(営業情報 DB)
リピートオーダー率	(販売管理システム)
顧客への改善提案件数および、提案採用率	(営業情報 DB)
顧客からの聞き取り調査、営業報告書	(営業情報 DB)
アンケート調査	(アンケート DB)
調査会社データ	

これらの情報を使って、顧客の製品サービスに対する認識度合いも情報収集しましょう。

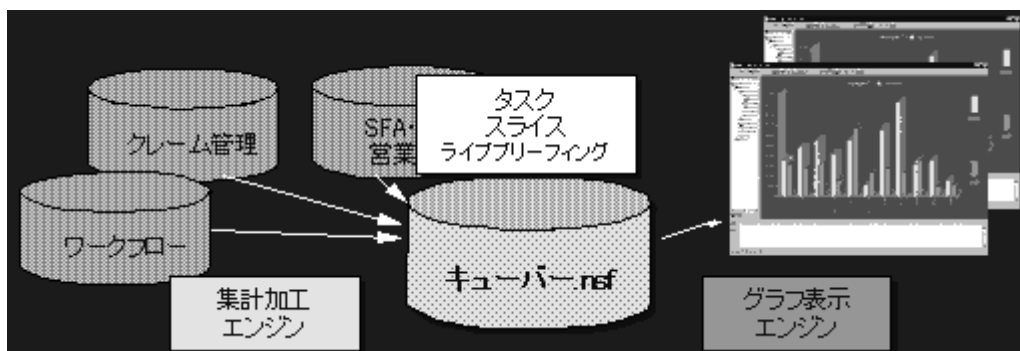
ノーツは営業日報などで使われているように、営業マンからの情報収集に威力を発揮します。Cuber を使えば、使用方法を「改善機会を探るための分析」としたときも、手軽に安全に分析共有することが可能になります。

【なぜ今までできなかったの？】

- ビジュアルに表現するツールが無かった
- エクセルでレポート中心に行われていて、定常的なモニタリングが共有できなかった
- まとめる枠組みの考え方が必要だった

【ノーツと Cuber ならすぐにスタート！】

定期的なグラフの更新もエージェントで自動化することができます。また、将来の目標管理や BSC



への利用にもステップアップすることができます。ノーツで無理なく入力、Cuber で整理共有。