**「2023 CRMベストプラクティス賞」 ヒアリングシート＜企業用＞**

**\*\* 2023年8月17日(Thu)までにご提出ください \*\***

年 月 日

|  |  |
| --- | --- |
| 企業名 |  |

以下の各質問の回答を全体で10ページ程度にまとめていただき、必要に応じて、補足資料として、5枚以内のスライド・図・表を添付して下さい。

**※事実に基づいて、分かる範囲で記載下さい。分からないところや取り組み対象外の内容に関する質問には、空欄のままで結構です。**

**Ｑ１） 全体概要**

**Ｑ１－１　ＣＲＭ取組みの背景**

御社・団体が何故ＣＲＭの取組みを本格化したか、その背景・理由とその目的について、経営的側面や顧客戦略上からの必要性、他社の動向などの観点から教えて下さい。

**Ｑ１－２ 顧客の定義**

御社・団体では、顧客について定義していますか？　定義がある場合は、どの範囲まで顧客と定義していますか？次の中から、選択して下さい（複数回答可）。

* + - * + 自社の商品・サービスを購入・利用している人・企業
				+ 過去に自社の商品・サービスを購入・利用した人・企業
				+ 自社の商品・サービスに関する問い合わせをした人・企業
				+ SNSなどで自社の商品・サービスについて発言をした人・企業
				+ まだコンタクトしていない人・企業
				+ 自社の代理店
				+ その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）
				+ 分からない・決まっていない

**Ｑ１－３ 経営方針との整合性**

御社・団体の経営方針には、顧客中心主義の概念が含まれていますか？ また、それはどの様な内容ですか？

**Ｑ１－４ 主管部門**

ＣＲＭの取組みを主管している部署名と、その役割・ミッションを教えて下さい。

また、現場の業務オペレーションに対して必要な権限の委譲をしていますか？

具体的に教えて下さい。

**Ｑ１－５ 顧客中心主義の浸透**

顧客中心主義の理念は、現場の業務オペレーションにおいて、浸透していますか？　浸透している場合は、例示して説明して下さい。

**Ｑ２） 顧客戦略について**

**Ｑ２－１　顧客の認識**

御社・団体の顧客を、どの程度詳細に把握していますか？　顧客セグメンテーション、顧客属性、顧客番号、個人情報の観点から回答して下さい。

**Ｑ２－２　顧客の課題**

御社・団体の顧客が抱えている課題や悩みをどの様に把握していますか？　具体的にどの様な内容ですか？ 例示して説明して下さい。

**Ｑ２－３　顧客への提案**

御社・団体の顧客が抱える課題や悩みに対して、どの様に提案していますか？　具体的に例示して下さい。

**Ｑ２－４　他社との差別化**

意識されている競合他社はどこで、その競合先との差別化のために、どの様な取組みを行っていますか？

**Ｑ２－５　長期的なビジョン**

顧客戦略として長期的なビジョンを持っていますか？ 若しくは、議論をするときはありますか？

**Ｑ３） ＣＲＭのオペレーションについて**

**Ｑ３－１　顧客接点とチャネル**

顧客からみて、御社・団体との接点や情報チャネルには、どの様なものがありますか？ また、そこから得られた情報は一元的に管理されていますか？　様々な情報チャネルからコンタクトがあった場合に、どの様に対応していますか？

**Ｑ３－２　業務連携**

顧客からの問合せ対応や顧客への商品・サービス提供に際して、複数の部門で、どの様に 業務連携をしていますか？

**Ｑ３－３　ＣＲＭのシステム**

導入しているＣＲＭシステム或いは顧客管理のためのシステムの概要を教えて下さい。

**Ｑ３－４　顧客対応プロセス**

御社・団体の顧客対応プロセスの特長を教えて下さい。また、顧客の声はどの様に収集・活用・反映されていますか？

**Ｑ３－５　顧客データ**

顧客データは、どの様に管理及び活用されていますか？　全社レベルでの集約や分析を行っていますか？

**Ｑ４） ＣＲＭ推進体制について**

**Ｑ４－１　トップマネージメント**

御社・団体では、どなたが或いはどの部署がＣＲＭを推進していますか？ また、各組織・部署においては、ＣＲＭ活動をどの様に実施していますか？

**Ｑ４－２　人材･スキル**

顧客中心の考え方やＣＲＭを推進できる人材は、御社・団体においてどの様に配置され、活動されていますか？ また、教育活動はどの様にされていますか？

**Ｑ４－３　ガバナンス**

顧客中心主義の確実な実行を監視・監督する部門はありますか？ ある場合は、その部門は具体的にどの様な活動をしていますか？

**Ｑ５） マーケティング機能及びその活動について**

※企業・団体活動としてマーケティング活動がない業態の場合は、回答頂く必要はございません。

**Ｑ５－１　市場分析**

市場分析を、どの様に行っていますか？　市場における自社の強みをとらえ、将来性に関する分析を行っている場合は、例示して下さい。

**Ｑ５－２　顧客管理・分析**

マーケティング活動として、顧客管理および行動分析を、どの様に行っていますか？　具体的な例を教えて下さい。

**Ｑ５－３　ブランド管理**

マーケティング活動として、どの様にブランド管理を行っていますか？　ブランド価値を向上させるような例がある場合は、教えて下さい。

**Ｑ５－４　レスポンス管理**

キャンペーンなどにおいて、顧客からのレスポンスをどの様に管理していますか？　投資対効果の測定を行ったＰＤＣＡを実施していますか？

**Ｑ５－５　システム導入・活用**

マーケティング活動或いはデータ分析のためのシステム導入をしていますか？ それを活用するためのチームはいますか？　具体的に教えて下さい。

**Ｑ６） セールス機能及びその活動について**

※企業・団体活動としてセールス活動がない業態の場合は、回答頂く必要はございません。

**Ｑ６－１　案件管理**

セールス活動或いは営業プロセスの中で、商談情報、商談の状況は、どのように管理或いは 共有化していますか？　例えば、可視化され、必要な範囲で共有化されていますか？

**Ｑ６－２　顧客管理**

セールス活動において、見込み顧客、既存顧客をどのように管理或いは共有していますか？

**Ｑ６－３　ニーズ最適化**

セールス活動において、顧客のニーズをどの様に把握し、企業活動に活かしていますか？

**Ｑ６－４　他部門連携**

セールス活動のために、セールス部門以外の部署との業務連携をどの様にしていますか？　 また、いろいろなチャネル（対面、電話、インターネットなど）を活用した営業活動を行っていますか？

**Ｑ６－５　システム導入・活用**

セールス活動を支援するための仕組みとして、商談管理や顧客分析、また、ナレッジシステムなどの営業支援システムを導入していますか？　また、どの様に活用していますか？

**Ｑ７） サービス機能・商品開発機能及びその活動について**

※企業・団体活動としてサービス活動・商品開発機能がない業態の場合は、回答頂く必要はございません。

**Ｑ７－１　提供サービス・商品開発プロセス**

顧客ニーズ、競合他社などを踏まえて、どの様なサービスを提供/商品開発を実施していますか？ 差別化はできていますか？ 顧客経験なども考慮していますか？　どの様な顧客に、 どの様なサービス提供、商品開発をしているかなど、具体例を教えて下さい。

**Ｑ７－２　顧客接点情報の管理とクレーム対応**

サービスを提供する部門或いは商品開発をする部門は、顧客接点で得られた情報をどの様に管理していますか？　また、クレームに対しては、どの様な対応をしていますか？　クレームを未然に防ぐような仕組みも教えて下さい。

**Ｑ７－３　提供商品・サービスに関する分析**

提供している商品・サービスに対するVOC収集活用や顧客満足度の調査は、どの様に実施・活用していますか？　社内外にある情報を活用していますか？

**Ｑ７－４　情報管理**

商品開発・サービス活動に必要な情報（顧客情報や提供サービス情報など）は、どの様に管理されていますか？

**Ｑ７－５　システムの導入と活用**

商品開発やサービス活動を柔軟・円滑に提供するためのシステム導入をしていますか？ また、どの様に活用していますか？その特長を教えて下さい。

**Ｑ８） ＣＲＭ活動の成果について**

**Ｑ８－１ 収益性（売上、利益）**

ＣＲＭを導入したことで、売上、営業利益が向上しましたか？ 部分的なものや明確な根拠に 至らずとも、関連性を記載して下さい。

**Ｑ８－２ 投資効果（ＲＯＩなど）**

ＣＲＭ活動で予定していたＲＯＩ或いは、期待効果について、定量的に記載して下さい。

**Ｑ８－３ 顧客効果（顧客満足度など）**

ＣＲＭの推進したことで、顧客に対して、どのような効果がありましたか？ 顧客満足度や顧客の声に、どの様な変化がありましたか？ その測定方法とともに、具体例も記載して下さい。

**Ｑ８－４ 社員効果（社員満足度など）**

ＣＲＭを推進したことで、社員に対して、どのような効果がありましたか？ 定量評価或いは 定性的な例を教えて下さい。

**Ｑ９） アピールポイント（最重要）及び今後の展望**

今回の応募で、特に**主張したい御社・団体のＣＲＭの独自性、採用している方法論、特徴（優れていると思われる点、評価して欲しい点）を教えて下さい。尚、連続して応募されている場合は、前回との差分や進化したポイントを記載**して下さい。また、御社・団体の考えている今後の顧客戦略の方向性と、ＣＲＭに対する展望・期待・課題などを教えて下さい。

**Ｑ１０） ITベンダーについて、以下の表にご記入ください。**

|  |
| --- |
| Ｑ１０－１．**≪ハードウェアベンダー≫** |
| ベンダー名： |
| ◇ その評価について5段階でお答え下さい。 |
| □ 5. 大変良い □ 4. 良い □ 3. 普通 □ 2．あまり良くない □ 1. 良くない |
| コメント： |
| Ｑ１０－２．ＣＲＭに関する**≪ソフトウェアベンダー≫** |
| ベンダー名： |
| ◇ アプリケーション分野名（SFA、ｺｰﾙｾﾝﾀｰ、ﾃﾞｰﾀｳｪｱﾊｳｽetc.）について |
| 分野名： |
| ◇ そのソフトウェアの名前、バージョンについて |
| ソフトウェア名： | バージョン： |
| ◇ その評価について5段階でお答え下さい。 |
| □ 5. 大変良い □ 4. 良い □ 3. 普通 □ 2．あまり良くない □ 1. 良くない |
| コメント： |
| Ｑ１０－３．ＣＲＭに関する**≪サービスベンダー≫** |
| ベンダー名： |
| ◇ その評価について5段階でお答え下さい。 |
| □ 5. 大変良い □ 4. 良い □ 3. 普通 □ 2．あまり良くない □ 1. 良くない |
| コメント： |

以上