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

フォーマット D

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

年 月 日

|  |  |
| --- | --- |
| 自治体名 |  |

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。**

**（※顧客とは、地域住民及び地域企業、諸団体等をさす。）**

**Ｑ１） 全体概要**

**Ｑ１－１　CRM（顧客の為）の取組みの背景**

何故CRM（顧客の為）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、経営的側面や顧客サービスからの必要性、他の自治体等の動向などの観点から教えて下さい。

**Ｑ１－２ 運営方針との整合性**

運営方針には、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？

**Ｑ１－３ 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。

**Ｑ１－４ 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　顧客の課題**

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。

**Ｑ２－２　顧客への提案**

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？　具体的に例示してください。

**Ｑ２－３　長期的なビジョン**

顧客サービス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、自治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**

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？　全自治体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　トップマネジメント**

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、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） サービス機能・商品開発機能及びその活動について**

※自治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。

**Ｑ５－１　提供サービス・商品開発プロセス**

顧客のニーズを踏まえて、どの様なサービスを提供、実施していますか？　どの様な顧客に、 どの様なサービス提供をしているかなど、具体例を教えて下さい。

**Ｑ５－２　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。

**Ｑ５－３　提供サービスに関する分析**

提供しているサービスに対する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？　自治体内外にある情報を活用していますか？

**Ｑ５－４　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？

**Ｑ５－５　システムの導入と活用**

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。

**Ｑ６） ＣＲＭ活動の成果について**

**Ｑ６－１ 収益性（売上・利益、経費削減・作業時間の削減など）**

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。

**Ｑ６－２ 費用対効果**

CRM活動で予定していた費用対効果について、定量的に記載して下さい。

**Ｑ６－３ 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。

**Ｑ６－４ 職員効果（職員満足度など）**

CRMを推進したことで、職員に対して、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。

**Ｑ７） 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、今後考えている顧客サービスの方向性と、CRMに対する展望・ 期待・課題などを教えて下さい。

**Ｑ８） ITベンダーについて、以下の表にご記入ください。**

フォーマット D

|  |  |
| --- | --- |
| **Ｑ８－１．≪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： | |
| **Ｑ８－２．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： | |
| **Ｑ８－３．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