

**クライアントニーズの把握を目的としたCS調査  
ご提案書**



**株式会社ランドスケープ  
コンサルティング本部**

**東京都新宿区西新宿3-20-2 オペラシティ15F**  
TEL 03-5388-7000 FAX 03-5388-7300

# ご提案のポイント

貴社のお客さまに対し、満足度評価や今後の期待を調査して、CS向上を図るとともに、調査をコンタクトラインとして利用し、ニーズやタイミングのヒアリングを行うことで、営業戦略強化を行います。

## CS調査実施の目的

改善度合いの高い優先課題を特定・改善し、顧客満足度の向上を図ることで、離反防止を実現します。

CS向上課題の  
明確化

製品・サービスに関する要望や期待を把握することで、今後のサービス開発・改善に活用します。

製品・サービスへの  
要望把握

Grasping  
Customer  
Satisfaction  
and  
Needs

督促実施時などに、ニーズをヒアリングすることで、現状を把握し、アプローチ漏れを防止することが出来ます。

新たなニーズの  
把握

顧客との継続的  
コミュニケーション

継続的にコミュニケーションを取ることによって、顧客とのコンタクトラインを維持するとともに、アプローチのタイミングを把握します。

# 実施内容と成果物

満足度調査を実施することで、御社の強み・弱みおよび注力点を提示致します。また、リサーチデザインから調査票送付、回収、促進コール、報告書作成まで一括して実施いたします。

## 実施内容

**業務1.**  
ヒヤリングをもとに調査票作成

**業務2.**  
貴社顧客に対し、プレコール（調査票送付許諾）

母数

送付  拒否データに関しては理由収集, 分析材料

**業務3.**  
調査票回収

**業務4.**  
調査票の未回収企業に対し送付促進コール

送付

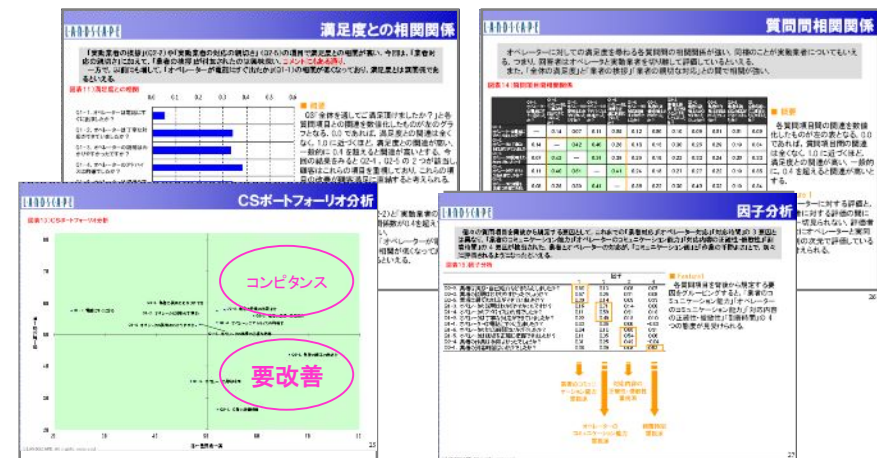
回収  NGデータに関しては、タイミングなどの情報収集

**業務5.**  
回収した調査票をもとに分析を実施

※上記の数値は、想定数値となります。

## アウトプット

### 1. 分析レポート



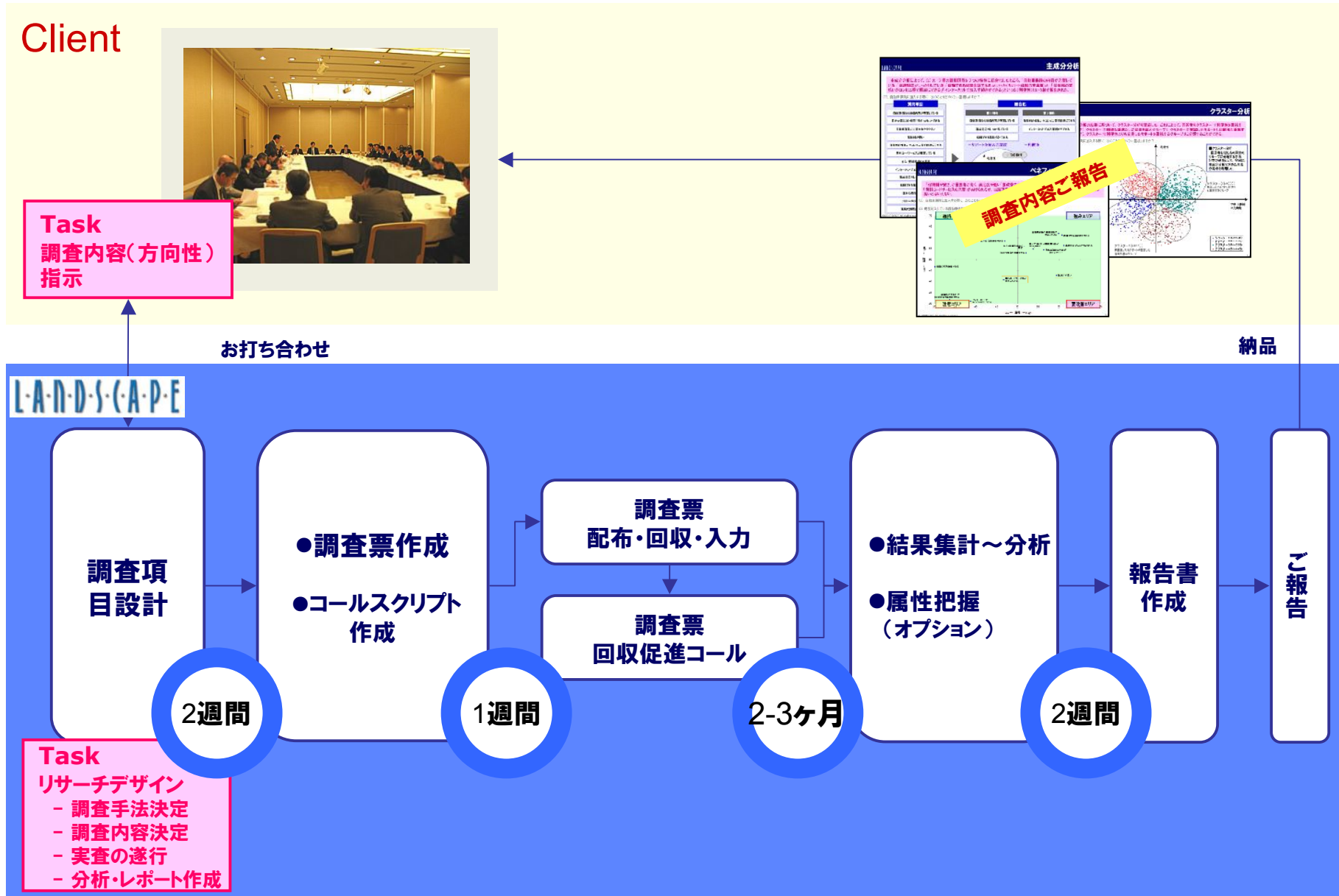
### 2. 全ターゲットデータに対する反応一覧（コール結果・調査票）

納品物1 基本情報											
ID	連絡反応	連絡相手	LBCCコード	電話番号	社名	部署名	役職名	担当者	住所1	連絡日	DM
1123	要連絡訪問	ご担当者	0000112333	0422-00-	(株)○○○○○	営業部	課長	木村 ○○	東京都武蔵野市西久良	2004/11/28	既済既読
2234	要連絡訪問	ご担当者	11223334455	03-1234-	○○-○○(株)	人事部	課長	安藤 ○○	東京都中央区日本橋本町	2004/11/28	既済未読
3345	拒否	ご担当者	011223334456	03-5678-	(株)○○○	経営企画部	IR担当	佐藤 ○○	東京都港区新橋	2004/11/28	既済既読

納品物2 対話結果	
情報・メモ内容	
<2回目:ご担当者/オウム> 資料既読。内容を説明し訪問可能か伺ったところ、参考程度に伺いますとのこと難しく訪問了承頂く。アポイントの連絡はいつでも良いとお返事を頂く。	
<1回目:ご担当者/ホット> 資料は、届いているが未読、DM送付時に、今利用しているシステムを、そのまま利用できるという点をご興味をいただく。多忙だが日程が合えばと訪問了承頂く。また、それまでに資料は拝見しますとの事。	
<1回目:ご担当者/オウム> 内容にご興味を持って頂いたご様子。価格や内容、コスト比較などいろいろな質問も頂く、訪問旨伝えるが現状では来て頂いても、HPなどネットインフラの充実が必要なので、現状では追いつけないとのこと拒否。将来的には見込みがあると感じられる。	

# 実施フローおよびスケジュール



合計 **¥4,400,000** (基本バージョン/3,000件の場合)

■基本料金	100,000円
■リサーチデザイン	500,000円
■実査費用 (調査票送付許諾コール, 送付, 督促コール, 回収, トークスクリプト作成)	3,000,000円
■報告書作成	800,000円
	<b>4,400,000円</b>