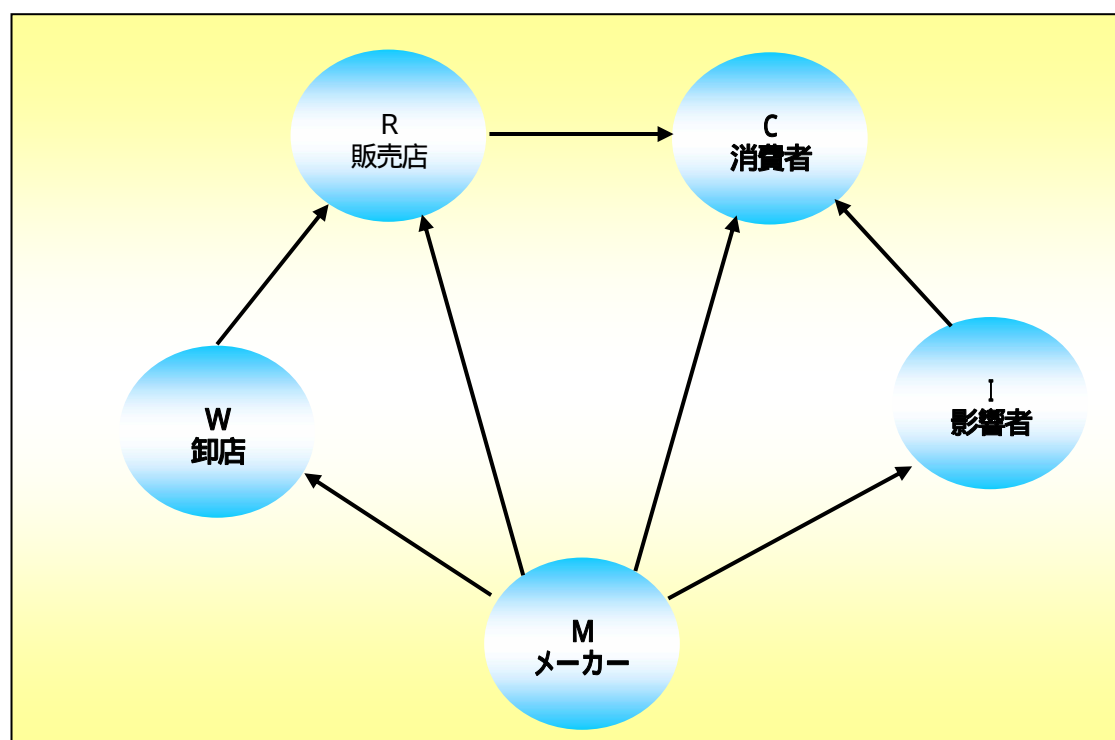


営業CSリサーチのごあんない

(Customer Satisfaction)

大不況の今、『営業力』が最も重要なパワーです。
的確なターゲットに効率的に効果のある営業活動を行うことが、不況を乗り越えるパワーです。
その「営業力」に、不安や不満はありませんか？
弊社では、現在の「営業力」を詳細にチェックし、問題点・課題を抽出し、改善策を構築します。
さらに、実際の営業活動のプロセス管理の支援まで実施致します。
『良い結果がでるまでお手伝い』それが我々の信条です！



ペンタゴンモデル

1968年にJMRが提唱した、プロモーション戦略を組み立てる関係者モデル。売り手であるメーカーが販売するのは自らを含めて五人の関係者があり、販売とはこの五人の関係者の個々のコミュニケーションを完結させる事であると整理したモデルである。



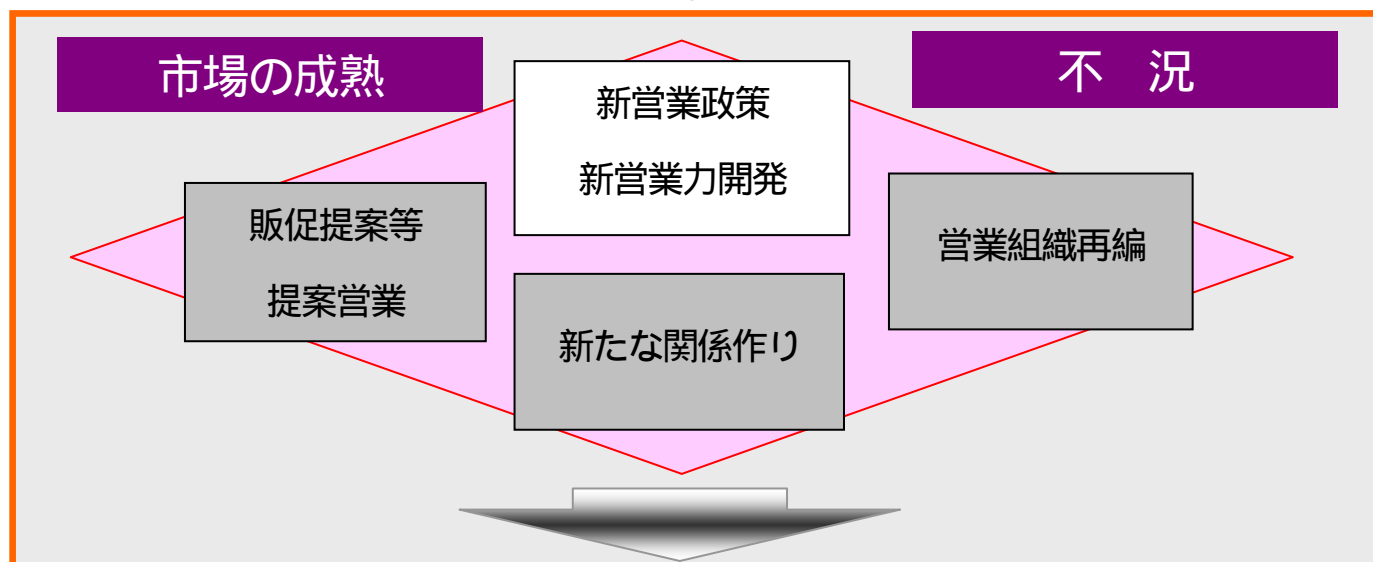
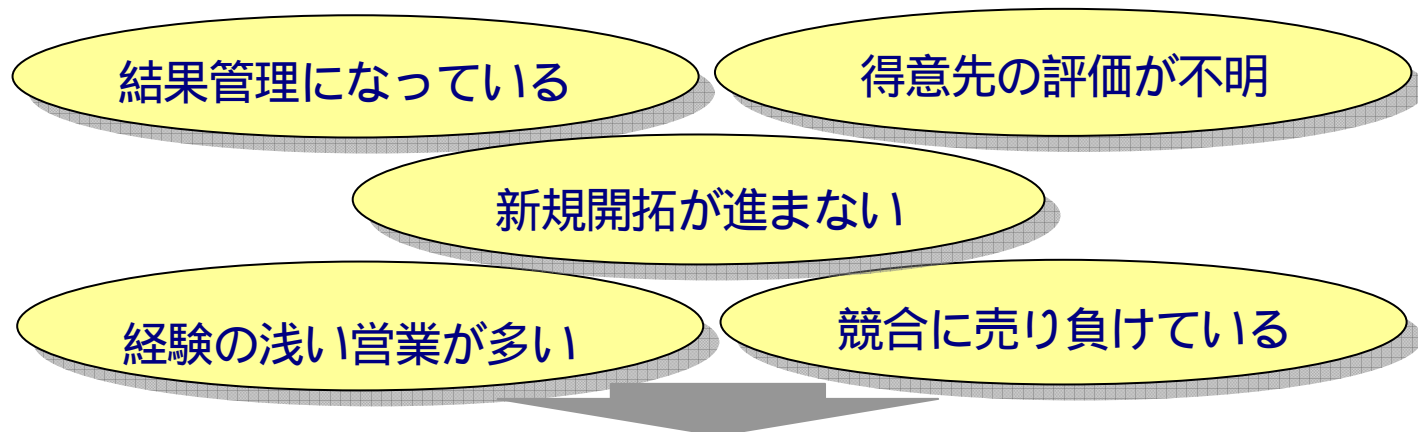
日本マーケティング研究所(JMR)グループ
株式会社チャネルマネジメント

お客様から見た”営業マン評価”を分析することで、営業の“問題点・課題”“目標”がクリアになります。

営業CS (Customer Satisfaction) リサーチ

予算 50 万円～

お客様（得意先）による、営業マン評価・企業評価です。



営業CS 調査の流れ

STEP

社内ヒアリングの実施 <営業・関係者>
社内ヒアリングを実施することで、評価尺度を抽出し設定します。また、調査後には、社内評価と顧客評価とのギャップ等をチェックし、社内と社外からの評価で問題点・課題構造を浮かび上がらせます。

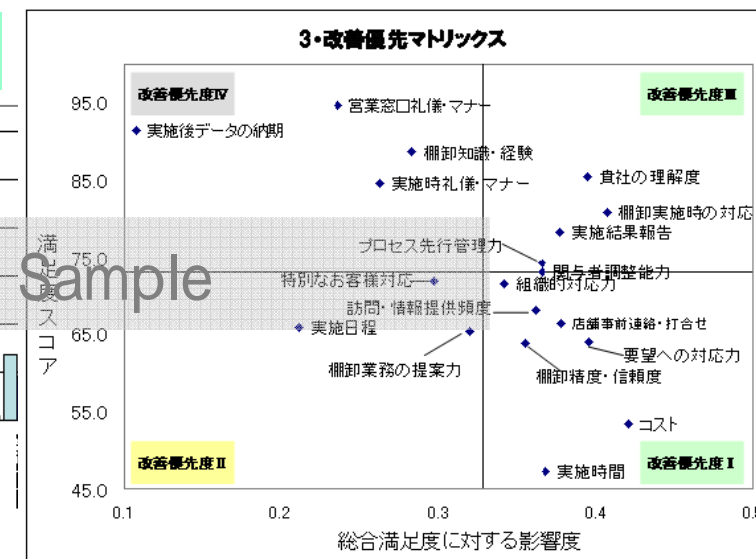
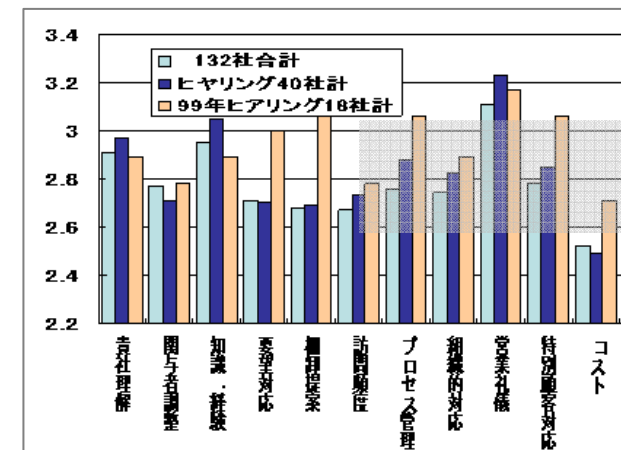
STEP

社外ヒアリング・アンケートの実施 <お客様>
設定した評価尺度を元に調査項目を作成。ヒアリング（直接面接）及びアンケートにより、お客様自ら営業の評価を行って頂きます。ヒアリングを併用することで、アンケートでは発見しづらいより客観的な意見や事実が明らかになります。

STEP

総合分析レポートの作成
客観的に、営業の評価を数値化しご覧頂けます。営業の強み・弱みが手に取るように分かります。また、今後の「営業力開発」の方向性やヒントも提案します。実際の営業研修や新営業マニュアルの作成等のお手伝いも可能です。

分析レポートサンプル



営業CS 調査の実施

分析軸の例（得意先より目に見える共通の尺度で評価・タイプ分類実施）

取引を継続する価値があるか？	当社のシェアやロイヤリティが高いか？	当社に利益をもたらせているか？
ポテンシャル軸	ロイヤリティ 顧客満足	顧客採算性軸

エリアマーケティング戦略のおすすめ

エリア戦略立案のための調査を数多く手がけています。

- ・・・エリアでの営業戦略の再構築・・・
- ・・・流通マネジメント体系の見直しに・・・

エリア独自の課題・問題点

シェア低下が進んでいる

営業の効率化と流通（特約店）との役割分担を明確化したい

営業マネジメント体系を見直したい

調査テーマ（例）

流通の各段階での商品シェア構造

商品の検討～決定関与者プロセスと決定要因

他社営業活動の実態把握

<お問い合わせ>

03-3262-7571（担当：岡田・柴田）

Mail info@channel-m.co.jp

株式会社チャネルマネジメント

東京都千代田区麹町5-4 セタニビル7F