

講義内容	1 時間 30 分
講義 1 : ①顧客管理のプロセス ②顧客価値	24 分
講義 2 : 顧客価値に基づいた市場調査	23 分
講義 3 : ①顧客サポート ②苦情・クレーム処理	16 分
講義 4 : 顧客満足度評価	11 分
講義 5 : 顧客満足度調査のステップ	15 分

### 講義 1 : ① 顧客管理のプロセス ②顧客価値 24 分

① 顧客管理のプロセス
顧客管理のプロセス
顧客管理と ISO9001 との関係
4.2 利害関係者のニーズ及び期待の理解
8.2 製品及びサービスに関する要求事項
8.5.3 顧客又は外部提供者の所有物
9.1.2 顧客満足
10.1 改善
顧客の範囲
②顧客価値
価値とは何か
「顧客価値」とは・・・
顧客が認識する価値の例
顧客価値の源泉は何か・・・
競争の場、競争優位

### 講義 2：顧客価値に基づいた市場調査

23 分

市場ニーズの収集と解析のねらい
顕在ニーズと潜在ニーズ
市場ニーズの分析（キーニーズ法）
基本ニーズ
市場ニーズの収集法
市場ニーズの把握方法
アンケート調査法
顧客ニーズの表現法
属性データ
収集した方法のまとめ方
収集データの視覚化
親和図法の例
収集したデータの解析
解析方法

### 講義 3：①顧客サポート ②苦情・クレーム処理

16 分

①顧客サポート
顧客サポート
製品・サービスを顧客に引き渡す際の考慮事項
製品・サービス使用期間中の考慮事項
②苦情・クレームの処理
苦情の分類
不満・苦情・クレームの関係
苦情処理に必要な活動
苦情処理と ISO10002 の関係
苦情・クレーム処理のプロセス

### 講義 4：顧客満足度評価

11分

顧客満足とは
顧客満足とプロセスの関係
顧客との関係
分散型顧客情報管理
集中型顧客情報管理
個客型顧客情報管理
顧客満足情報の運営管理方法

### 講義 5：顧客満足度調査のステップ

15分

顧客満足度調査のステップ [1]～[8]
顧客満足度調査の事前検討項目
質問文の作成上の注意点
回答項目の形式
・自由回答
・選択回答
・リッカート法/SD法
まとめ