

顧客満足という商品

お客様の満足とは何か？

「満足」とは

「満足」とは？

「期待」を越えること



「期待」を
越える条件

相手にとって
好ましい方向であること

常識的な
範囲であること

こちらの努力や苦勞が
伝わること

条件を
満たさないと



- ✓ 期待を裏切られた
- ✓ 常識がない
- ✓ 余計なお世話

- ✓ 「そもそも」が間違っていたのでは
- ✓ そこまではいらないよ
- ✓ その分、安くして欲しい

- ✓ どこに対しても同じで特別じゃない
- ✓ これが普通なら最初からそう言ってくれ
- ✓ なんだ簡単なことなんだ

期待を知るとはということか

相手の「期待」知るためには？



「常識」に個々の事案を当てはめて考える



仮設を設定



確認して検証

期待について、相手と合意する

満足の大きさ

満足の大きさとは？

期待と結果とのギャップの大きさ

利益は、80万円

利益は、100万円

80万円の利益を期待

100万円の利益を期待

利益 90万円



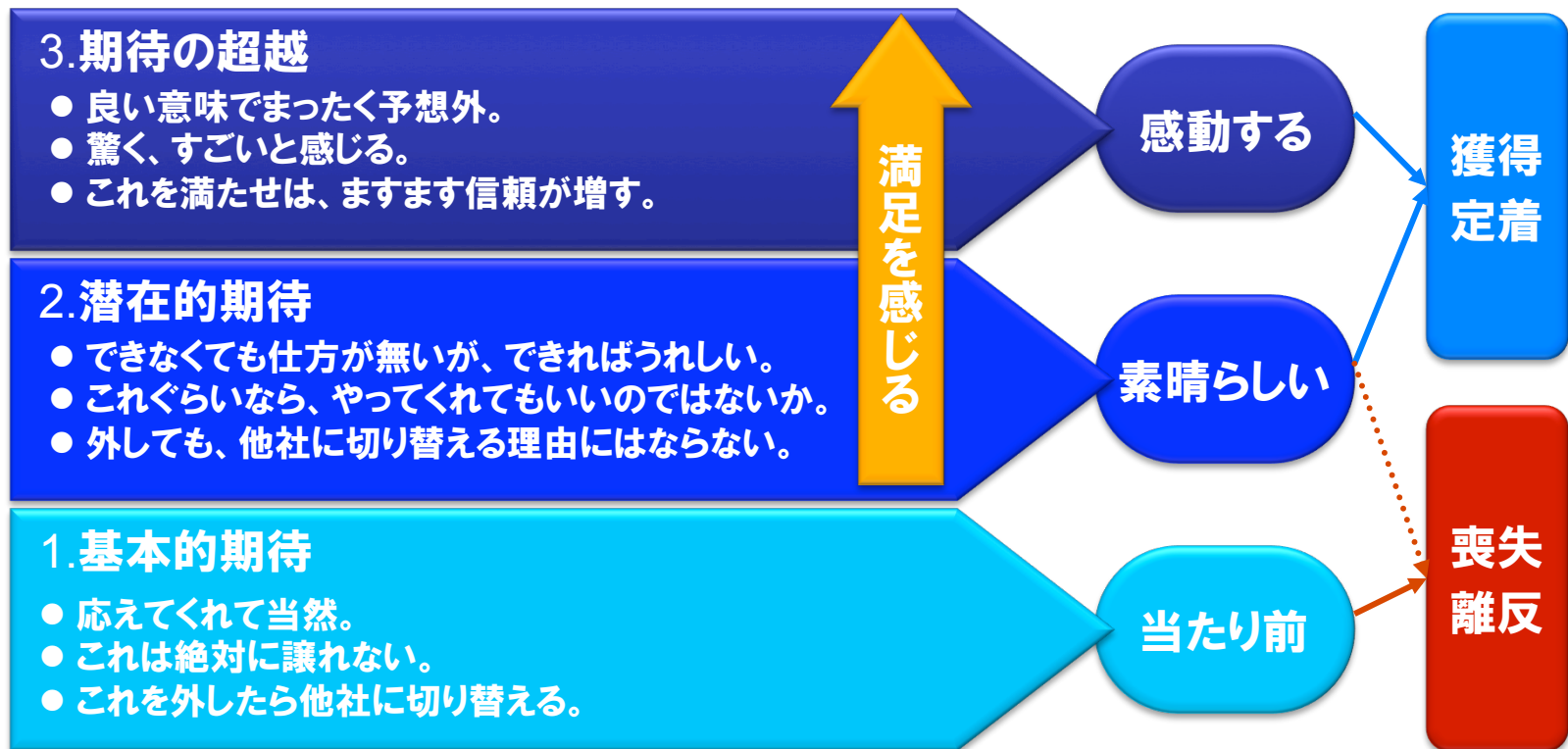
10万円の得

10万円の損



相手の期待を可能な範囲で引き下げる

満足の3段階(1)



期待を越えて欲しい!



満足の3段階(2)

なぜ？

利用者が増えて現行の能力では、まかなえきれなくなってしまったから。

3.期待の超越

- 負荷のかかっているDBのチューニングを行い負荷を軽減。
- 待機サーバーを使い負荷分散とライブマイグレーションで対応。
- クラウドを使い資産とコストの削減と能力増強を同時実現。

感動する

頼れる
営業

2.潜在的期待

- すぐ翌日に見積書を持ってきてくれる。
- 通常よりも短納期で納品してくれる。
- いつもの値引き額よりもさらに値引きしてくれる。

素晴らしい

良くやる
営業

1.基本的期待

- こちらの必要を理解した上で最適な構成を提示してくれる。
- いままでの値引きを考慮した見積もり金額を提示してくれる。
- 通常の納期(例えば、2週間以内)に納品してくれる。

当たり前

普通の
営業



追加システムの見積を
お願いします！



満足のマネージメント

本音のコミュニケーションで契約内容や仕様を妥当な水準に戻す。

競合他社のレベルを把握し、自社のレベルの高さを納得させる。

普段は、潜在的期待を多少超える程度にとどめ、期待の超越は、いざというときに繰り出す。



お客様の事前の期待は、時間とともに膨らむ

顧客満足という商品



お客様の立場を理解する

相手の考えていること		自分の仮設
課題意識	何を課題だと考えているのか	
	その課題の重要度をどのように考えているのか	
	その課題を解決することでどのような恩恵を被るのか	
	その課題を解決できない場合、どのような損害・被害を被るのか	
	その課題解決を阻む要因として、何があると考えているのか	
利害関係	どのような組織・体制を作るべきと考えているのか	
	組織・体制を作り、運営のため協力者は誰がいいと考えているのか	
	その組織体制を作るための障害とは何であると考えているのか	
	誰がプロジェクトリーダーとしてふさわしいと考えているのか	
	誰がプロジェクトの真の意志決定者であると考えているのか	
解決方法	課題を解決するために何をすればいいと考えているのか	
	プロジェクトをはじめるための前提条件は何だと考えているのか	
	自社に何を、どの程度期待しているのか	
	競合他社に何を、どの程度期待しているのか	
	自社を採用する基準は、何だと考えているのか	

お客様の満足度と営業活動

- お客様の満足は、コントロールできる。
 - － ネガティブ・トークの重要性
 - － 安請け合いの我慢
 - － がんばり過ぎは、お客様の満足度を低下
- お客様の満足をマネージすることは、営業の大切な仕事である。
 - － お客様の期待を正しく理解
 - － お客様の役割や立場によって異なる期待を理解
 - － 適正な期待の水準を維持
- お客様の満足をマネージできれば、継続的な信頼関係の構築につながる。
 - － お客様の信頼は、満足の積み重ね
 - － 新しいこと、知らないことは、お客様の期待が低い
 - － お客様の期待は、競合他社の動向で左右される