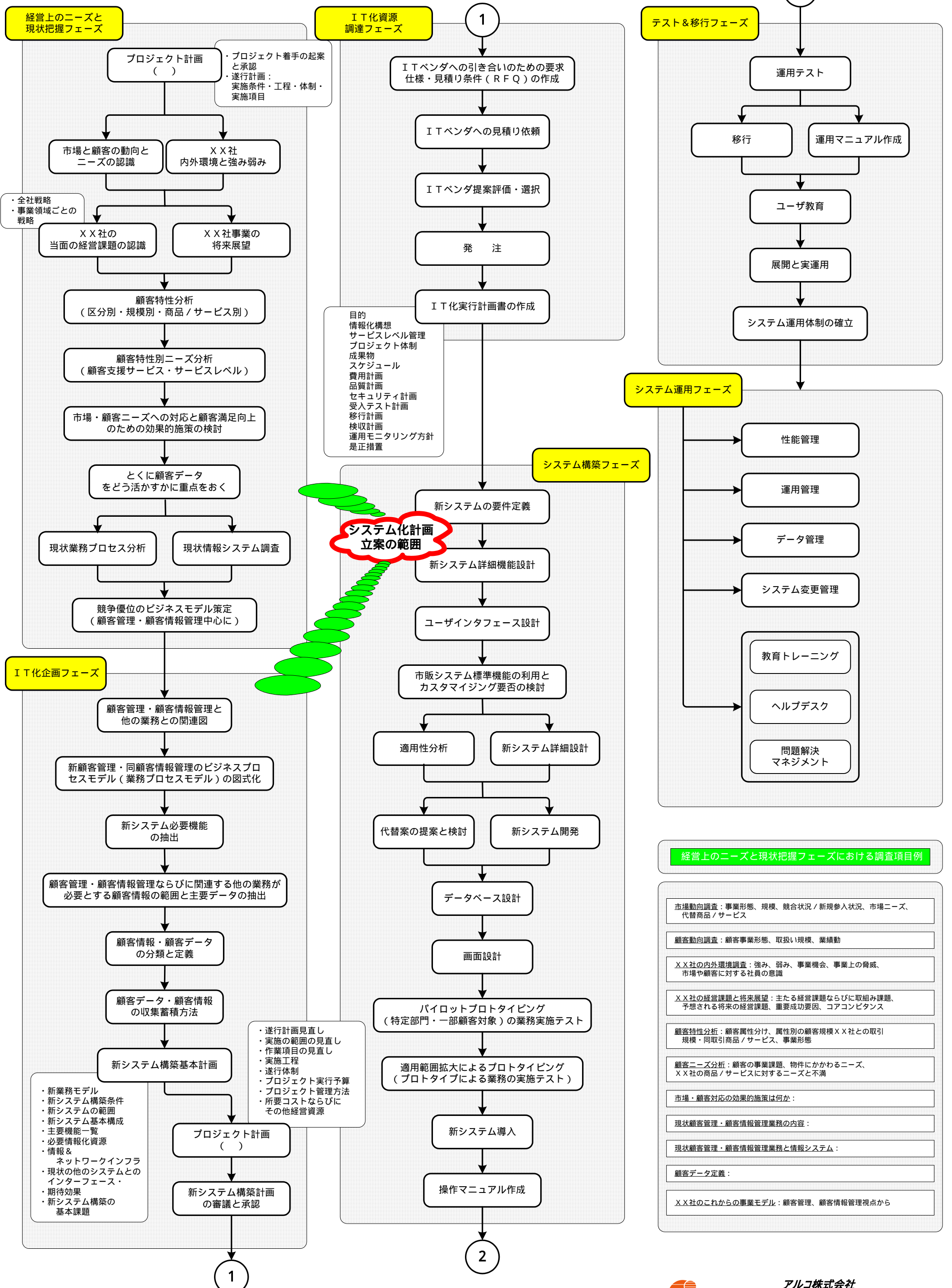


# 新顧客管理・顧客情報管理システム構築手順の概要



**経営上のニーズと現状把握フェーズにおける調査項目例**

市場動向調査: 事業形態、規模、競合状況 / 新規参入状況、市場ニーズ、代替商品 / サービス
顧客動向調査: 顧客事業形態、取扱い規模、業績動
XX社の内外環境調査: 強み、弱み、事業機会、事業上の脅威、市場や顧客に対する社員の意識
XX社の経営課題と将来展望: 主たる経営課題ならびに取組み課題、予想される将来の経営課題、重要成功要因、コアコンピタンス
顧客特性分析: 顧客属性分け、属性別の顧客規模XX社との取引規模・同取引商品 / サービス、事業形態
顧客ニーズ分析: 顧客の事業課題、物件にかかわるニーズ、XX社の商品 / サービスに対するニーズと不満
市場・顧客対応の効果的施策は何か:
現状顧客管理・顧客情報管理業務の内容:
現状顧客管理・顧客情報管理業務と情報システム:
顧客データ定義:
XX社のこれからの事業モデル: 顧客管理、顧客情報管理視点から