部署　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　 　　　年　　月　　日

**お客様満足の整理シート**

氏名　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　№　　／

**１．お客様に喜んでいただいた（満足された）実例を思い出す。**

**お客様名　　　　　　　　　　　　　　　　提案商品**

**時期・場面**

|  |
| --- |
| ＜お客様の事情＞ |
|  |
|  |
|  |
| **2．お客様はなぜそんなに喜んだのか(満足されたのか)・・・理由は？** |
| ・お客様は何に困って(関心を持って、問題を感じて)何を求めていたのか？ |
|  |
|  |
|  |
|  |
| ・それに対して、当社としてどんな提案をし、どんな対応がされたのか？(お客様もどう対応したのか) |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| ・その結果、どんなお客様への効果、成果に結びついたのか。どのように喜んでいただいたのか？ |
| 　(数値とイメージを鮮明に、実感と共感を持って表現する) |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| ・それが当社の業績やその他にどんな貢献をしたのか？ |
|  |
|  |
| **３．そもそも当社の商品・サービス(エンジニア専門ノウハウ)の特徴はどのようなもので** |
| **あり、なぜそのような満足を与えるのか？** |
|  |
|  |
|  |
|  |