

# 市場・顧客との関係づくり支援



企業は  
顧客から選ばれて  
成り立っている

## 企業は、顧客から選ばれて成り立っています

顧客が我が社を選ぶから、顧客は我が社に発注し、我が社の売上があがるのです。

では、我が社は、「なぜ顧客から選ばれているのでしょうか」

我が社が選ばれている理由を知ることから、「市場・顧客との関係づくり」が始まります。

企業と顧客の  
認識ギャップ

## 顧客の要望・期待、不満をどこまで知っていますか

我が社が考えている「選ばれている理由」と、顧客が実際に「選んでいる理由」は一致していますか。

「知っている」「知っている」の領域を増やすことが「市場・顧客との関係づくり」の課題です。

だから、市場・顧客との対話が重要なのです。

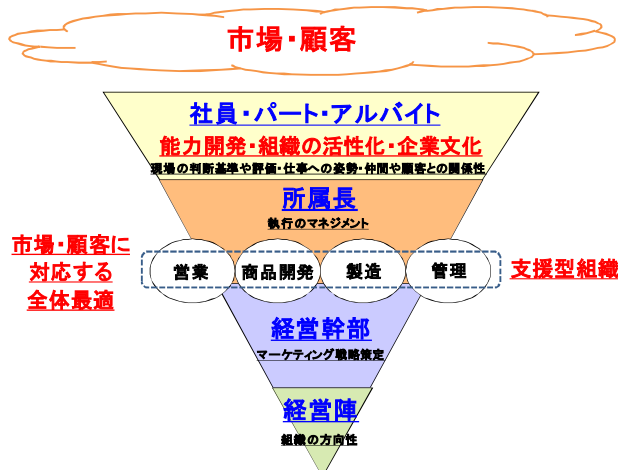
		企 業	
		知っている	知らない
顧 客	知っている	◎提供している顧客価値と顧客の要望・期待があっている	◎提供している顧客価値に企業が気づいていない
	知らない	◎提供している(かと思っている)顧客価値と顧客の要望・期待とがあっていない	◎企業も顧客も顧客価値に気づいていない。消極的な選択をしている

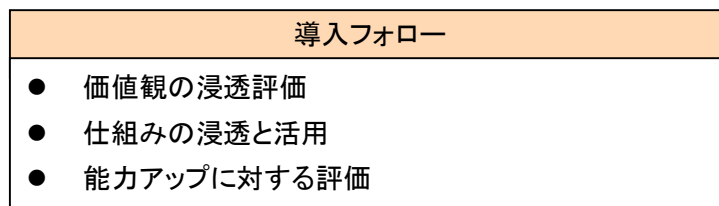
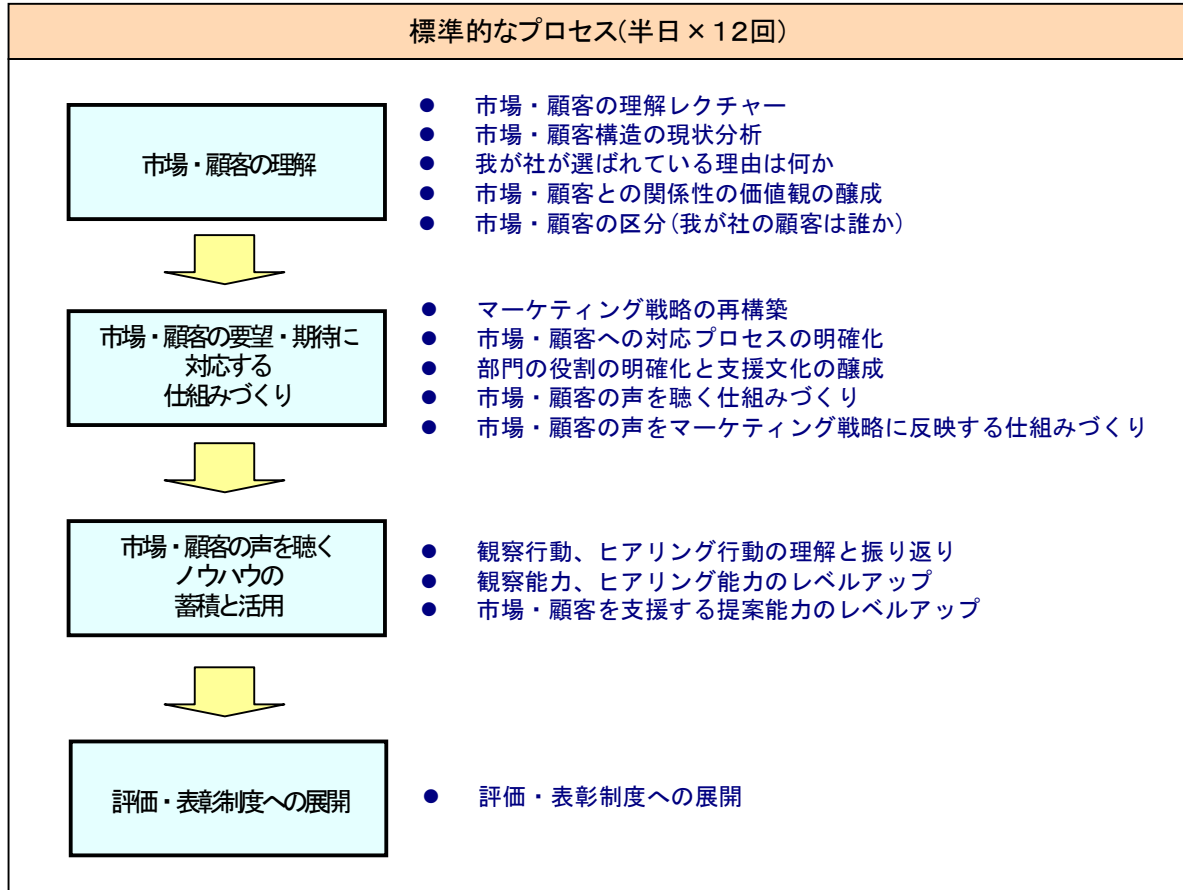
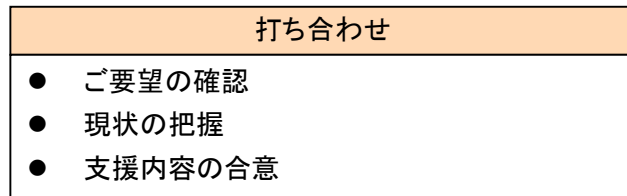
いかにして、「知っている」「知っている」の領域を広げるかが課題

市場・顧客との  
関係づくり

## 市場・顧客に対応する組織の変革

市場・顧客との関係づくりのポイントは、【企業文化の変革】【仕組みの変革】【意識・行動の変革】【能力の変革】にあります。それは、市場・顧客を支援するさかさまのピラミッド組織をつくることです。





☆ 顧客満足度調査については、ご要望に応じて、別途ご提案させていただきます。

<b>■お申し込み・お問い合わせ■</b>			
イーエムイーコンサルタンツ株式会社 (大阪府高槻市高槻町 19-2-301) 担当:石田			
MAIL	<a href="mailto:info@emejp.com">info@emejp.com</a>	<a href="http://www.emejp.com">http://www.emejp.com</a>	TEL 072-686-6592 FAX 072-686-6593
下記申込書に必要事項をご記入の上、FAXにてお申し込み頂くか、Eメールに要記載事項をご記入の上お申し込み下さい			

イーエムイーコンサルタンツ株式会社 宛 (ファックス番号:072-686-6593)

貴社名: \_\_\_\_\_

責任者ご芳名: \_\_\_\_\_

電話番号: \_\_\_\_\_

ファックス番号: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_