

調査項目 A: 企業戦略 (1/3 ページ)

フォーム A-1: 企業の方向性

企業ビジョン	
企業ミッション	
スローガン等	

フォーム A-2: 企業目標

#	企業目標及び評価指標	当年	3年後	5年後
1				
2				
3				

フォーム A-3: 企業戦略

#	企業戦略/重点施策/取り組み課題	担当部門	上位目標#
1			
2			
3			
4			
5			

フォーム A-4: 顧客管理/CRM/マーケティング戦略

#	顧客戦略上の目標	上位企業戦略#
1		
2		
3		

フォーム A-5: 顧客管理ロードマップ

年度	ロードマップ(年度毎の実現項目概要)	上位目標#
1年目		
2年目		
3年目		
4年目		
5年目		

調査項目 A: 企業戦略 (2/3 ページ)

フォーム A-6 顧客管理アクションプラン

#	アクション項目	担当部門	締め切り	上位目標#
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

フォーム A-7: 顧客セグメントの概要

#	顧客セグメント	セグメントプロフィール、特徴	重要度
1			
2			
3			
4			
5			

フォーム A-8: オファー商品/サービスの概要

#	商品/サービスライン	提供する価値	競合優位点	対象セグメント#
1				
2				
3				
4				
5				

フォーム A-9: 利用チャネル

#	チャネル名称	チャネル特性	チャネルキャパシティ/ボリューム(支店数等)
1			
2			
3			
4			
5			

調査項目 A: 企業戦略 (3/3 ページ)

フォーム A-10: 顧客関連の各施策(クレームハンドリングプロセス、会員組織化、分析等)

#	施策名称	施策内容	担当部門
1			
2			
3			
4			
5			

フォーム A-11: ブランディングの対象

#	ブランディング対象(各種製作物のほか、接客サービス、セールストック等も含む)
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	

フォーム A-12: ブランドメッセージの骨子

メッセージサマリー	
キーワード、 サブメッセージ	
獲得したい 認知イメージ	