

# 『顧客理解を体系的に整理できているか』 を測るチェックリスト

あなたはいくつ  
チェックできますか？

- 顧客に苦言を呈することができる
- 顧客から顧客業務についてアドバイスを求められる
- 顧客の業務プロセスについてKPIを設定している
- 顧客と、KPIなどをベースにした定量的な議論ができている
- 顧客ニーズを常にアップデートして把握できている
- カスタマーサクスマネジャー(CSM)間での顧客理解の認識齟齬がない
- プロダクトチームともサービス開発で揉めずに機能開発の議論ができる
- セールスチームと顧客獲得で揉めることがない
- ボードメンバーと、ターゲティングや顧客課題について常に共有している
- CSM全員が常に、ジャーニーマップ&プレイブックを参考にしてアクションしている

## 自社のレベルは？

チェック数	レベル	説明
0~3	Lv1 Reactive	顧客理解が不十分な状態。 顧客から言われていない課題に気づけない。
4~6	Lv2 Insights & Actions	特定のCSMだけが顧客を理解している状態。 顧客対応レベルがCSM各々でバラつくため、満足している顧客と そうでない顧客が混ざっている。
7~9	Lv3 Outcomes	カスタマーサクセス(CS)組織として顧客を理解している状態。 顧客対応方針を決めたら同じレベルで顧客対応できている。
10	Lv4 Transform	CS組織が経営を牽引している状態。 CS組織の顧客理解を起点に、組織や経営に影響を与えている。



顧客よりも顧客に詳しくなる

Webはこちら



Podcast配信中!



<https://cs-harmony.com>