

既存顧客維持戦略

テンプレート

目的:

既存顧客のリテンション(顧客維持)を強化する

アクション項目:

- 定期的な顧客フォローアップ(フォローアップ方法や頻度を入力):
 - ・フォローアップのタイミング:
 - ・フォローアップ方法:
 - ・フォローアップ時の内容:
- カスタマーサポート強化(サポート体制や問題解決方法を入力):
 - ・サポートチャネル:
 - ・サポートの対応時間:
 - ・問題解決までの対応スピード:
- アップセル・クロスセルの提案(提案する製品やサービス、タイミングを入力):
 - ・提案する製品:
 - ・提案のタイミング:
 - ・提案方法:
- 顧客満足度調査(調査方法や測定基準を入力):
 - ・使用する調査ツール:
 - ・測定する指標:
 - ・調査の実施タイミング:
- ロイヤリティプログラムの導入(顧客特典や優待制度について入力):
 - ・プログラム内容:
 - ・プログラム適用条件:
 - ・プログラム対象顧客層:

記載例

目的:

既存顧客のリテンション(顧客維持)を強化する

アクション項目:

- 定期的な顧客フォローアップ:
 - ・フォローアップのタイミング: 商談後1週間以内、四半期ごと

- ・フォローアップ方法: 電話、Eメールで定期的にニーズの確認
 - ・フォローアップ時の内容: 顧客の最新の課題に関する提案や、アップデート情報提供
- カスタマーサポート強化:
- ・サポートチャネル: 電話サポート、メールサポート、チャットボット
 - ・サポートの対応時間: 平日9時～18時
 - ・問題解決までの対応スピード: 1時間以内に初期対応、1営業日以内に解決
- アップセル・クロスセルの提案:
- ・提案する製品: 新しいITソリューション(自社製品の上位版)
 - ・提案のタイミング: 顧客の課題が見つかったタイミングで、次のアップグレードを提案
 - ・提案方法: フォローアップの際に新機能を説明し、アップセルを提案
- 顧客満足度調査:
- ・使用する調査ツール: NPS(Net Promoter Score)
 - ・測定する指標: 満足度、推奨意向(NPSスコア)
 - ・調査の実施タイミング: 商談後1ヶ月、年次契約更新前
- ロイヤリティプログラムの導入:
- ・プログラム内容: リピート購入で割引、ポイント制度
 - ・プログラム適用条件: 年額契約を更新した顧客に適用
 - ・プログラム対象顧客層: 1年以上の契約顧客