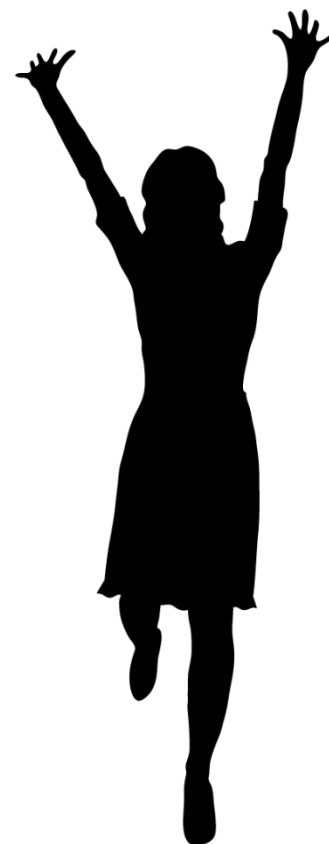


# 顧客満足



## <研修のポイント>

- ・ 顧客満足とは
- ・ クレームにおける顧客の行動
- ・ 顧客満足5つのポイント



# 顧客とは

自分たちの組織の商品やサービスを  
購入したり利用してくれる個人、もしくは法人

お金を払って商品・サービスを買う人全体

**カスタマー**  
**(顧客)**

**コンシューマー**  
**(消費者)**

# 顧客満足とは

個人や法人が、購入、または  
利用した商品やサービスに対して満足すること



顧客満足度：顧客の満足感を測る指標

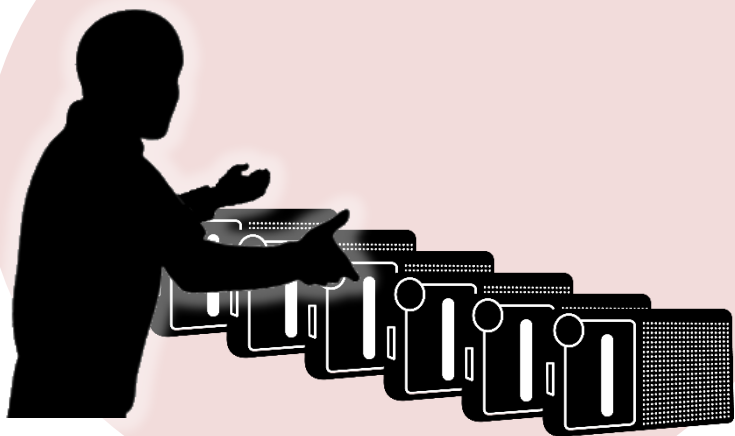
顧客満足度No.1



# 顧客満足の概念

第二次産業革命以降

大量生産・大量消費の時代

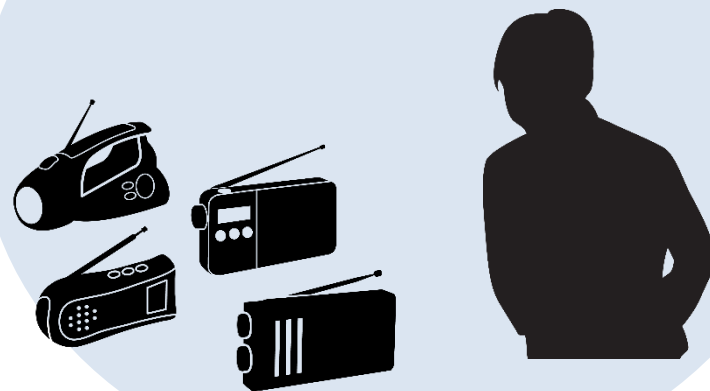


企業が売りたいものを売る



20世紀後半

供給飽和・個人消費の冷え込み



消費者が買いたいものを買う