

中小企業のための 自社を生かした戦い方を考える ワークショップ

お取引先のお客様に、
「自社の強み」や「自社らしさ」を
直接聴いてきてください。

◆取り組み方

- ・ 貴社のお取引様に、次ページ以降にある設問を使用し、
貴社の強みがどんな点だと思っているか聞いてきてください。
- ・ 本資料を見せて、指差ししながら聞いていただいても結構です。
- ・ 全ての質問を答えていただく必要はありません。
お客様が答えられそうなものをピックアップしてください。

法人顧客の場合：

3社程度、商談や面談のタイミングで以下のいくつかを聞いてみてください。
聞いた内容はメモをしてください。

個人客の場合：

5～10名程度、ご購入いただいたお客様に以下内容を質問してみてください。
聞いた内容はメモをしてください。

当日のワークショップでは聞いてきた内容を使用してワークを行いますので、必ず実施してのご参加をお願いいたします。

法人向けビジネスの事業者向け

取引先から見た「自社らしさ」

- 私たちの会社と取引をしていて、他社とは違うと感じる点がありますか？
- 当社の特徴を一言で表すとしたら、どのような言葉が浮かびますか？
- 取引を通じて、『この会社らしいな』と思ったエピソードはありますか？
- 私たちの仕事の進め方や対応の仕方で印象的なことはありますか？
- 私たちの会社を他の取引先に紹介するとしたら、どのように説明しますか？

当社を選んだ理由・取引の決め手

- 数ある選択肢の中で、当社を選んでいただいた理由は何ですか？
- 最初取引した際、どのような点に期待していましたか？
- 当社に依頼することで、どのようなメリットを感じていますか？
- 他の取引先と比べて、当社にしかない魅力は何ですか？
- もし当社がいなくなったら、どの点で困ると思いますか？

取引を通じての満足度・評価

- 当社のサービス（製品）の品質について、どのように感じていますか？
- 取引を通じて、特に満足している点がありますか？
- 当社と取引していて、他社に比べて『安心感』があると感じることはありますか？

当社の強み・価値の本質

- 当社と仕事をする上で、一番価値を感じるポイントは何ですか？
- 当社の仕事の進め方において、特に優れていると感じる部分は何ですか？
- 他社にはない、当社ならではの『強み』は何だと思いますか？
- 当社と取引を続けている理由は何ですか？

取引を通じての印象的なエピソード

- 過去の取引の中で、特に印象に残っている出来事がありますか？
- 当社の対応やサービスで、助かったと感じたことはありますか？
- 『この会社は本当に頼りになる』と実感した瞬間はありますか？
- 当社とのやり取りで、期待以上だったことはありますか？
- 逆に、『ここがもっと良くなれば』と思う点がありますか？

個人向けビジネスの事業者向け

お客様から見た「自社らしさ」

- 当店（当サービス）の雰囲気や特徴で、他と違うと感じる点がありますか？
- 私たちの店舗（サービス）を一言で表すとしたら、どんな言葉が浮かびますか？
- ご利用いただく中で、『このお店（このサービス）らしいな』と思ったエピソードはありますか？
- 当店（当サービス）の接客や対応で、特に印象に残っていることはありますか？
- 友人や家族に当店（当サービス）を紹介するとしたら、どんな風に説明しますか？

当店（当サービス）を選んだ理由・利用の決め手

- 数あるお店（サービス）の中で、当店を選んでいただいた理由は何ですか？
- 初めてご来店（ご利用）いただいた際、どのような点に期待していましたか？
- 当店を利用することで、どのようなメリットを感じていますか？
- 他の同業のお店やサービスと比べて、当店にしかない魅力は何ですか？
- もし当店（当サービス）がなくなったら、どの点で困ると思いますか？

利用を通じての満足度・評価

- 当店のサービス（商品・料理）の品質について、どのように感じていますか？
- 当店のスタッフの対応やサービスの質について、評価を聞かせてください。
- 当店をご利用いただく中で、特に満足している点がありますか？
- 当店のサービスや商品について、他の店舗・サービスと比べて『安心感』があると感じることはありますか？
- 逆に、『ここがもっと良くなれば』と思う点がありますか？

当店（当サービス）の強み・価値の本質

- 当店（当サービス）を利用する中で、一番価値を感じるポイントは何ですか？
- 当店の接客やサービスの仕組みにおいて、特に優れていると感じる部分は何ですか？
- 他のお店やサービスにはない、当店ならではの『強み』は何だと思いますか？
- 当店の商品やサービスが、あなたの生活にどのような影響を与えていますか？
- 当店をリピートしている理由は何ですか？

利用を通じての印象的なエピソード

- 過去の利用の中で、特に印象に残っている出来事がありますか？
- 当店の対応やサービスで、助かったと感じたことはありますか？
- 『このお店（このサービス）は本当に頼りになる』と実感した瞬間はありますか？
- 当店のサービスや商品を利用して、期待以上だったことはありますか？
- 逆に、『ここがもっと良くなれば』と思う点がありますか？