



[ACTIONCAM-467] ファローアップ顧客調査

作成日: 29/5/16 5:24 午前 - 更新日: 03/1/17 2:02 午後

ステータス: 進行中
プロジェクト: Action CAM

タイプ: タスク 優先度: Medium
報告者: Levente Szabo 担当者: 田中 大輔
解決状況: 未解決
ラベル: オムニチャンネル

説明

顧客調査の結果が正しくありません。要約を確認してください。

1. 目標設定および具体的な行動計画：

調査対象、タイミング、配布、データの収集/分析方法など、調査の目的を明示します。現在の自社の位置づけを明確にし、将来の目標を設定します。どの測定基準が重要であるかを確認し、リアルタイムの分析ダッシュボードを作成します。アンケート送付の正確なタイミング（たとえば、客先送付の翌日またはお客様からサポートチームへの問い合わせの直後など）を決定します。

2. 複数チャンネル経由でのアンケート実施およびフィードバックの回収：

現在の顧客満足度調査のチャンネルは、消費者が好む手段（音声、テキスト、電子メール、スマートフォンのアプリ、ウェブ）を反映しています。複数のチャンネルでアンケート依頼を送付することで、回収可能なアンケート回答数を増やすことが出来ます。

サンプル スタイル：



添付ファイル

[平成27年度顧客満足度調査結果 - いわて産業振興センター.pdf](#) (15 kB)



[挿絵.png](#) (79 kB)