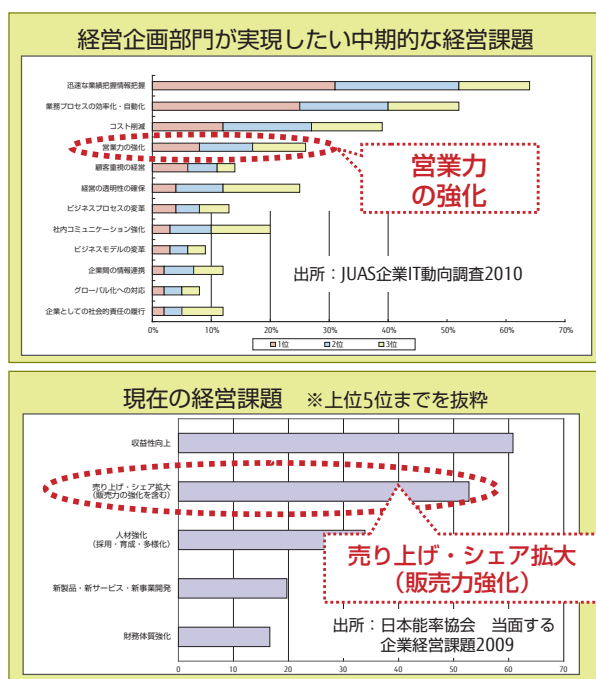


# 顧客のハートをガッチリキャッチ！

## 顧客接点連携でファン創造！企業全体での営業活動への変革！

### 「営業力強化」「営業改革」が何故必要なのか？

- 「営業力強化」は昨今「解決したい経営課題」として挙げられるキーワードです
- この背景としては、「市場ニーズや競合他社」の変化に対応できない企業の「営業活動における悩み」があるのではないのでしょうか？



WHY

**市場ニーズ**

気づき、面白さ  
個別・多様な  
価値観

**競合他社**

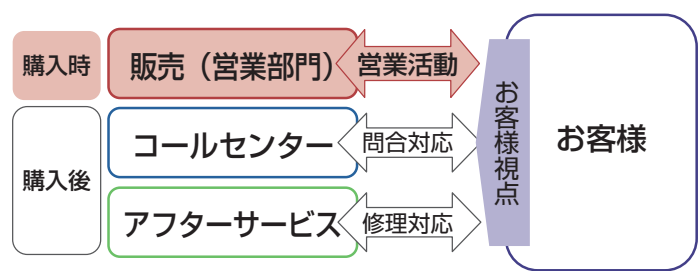
業界を超えた  
新たな競合の  
出現

**自社の営業活動における悩み**

- ・ 今までのやり方で商談が取れなくなった
- ・ 売れる商品がない
- ・ 差別化が困難

### 営業力の強化は営業部門だけの問題か？

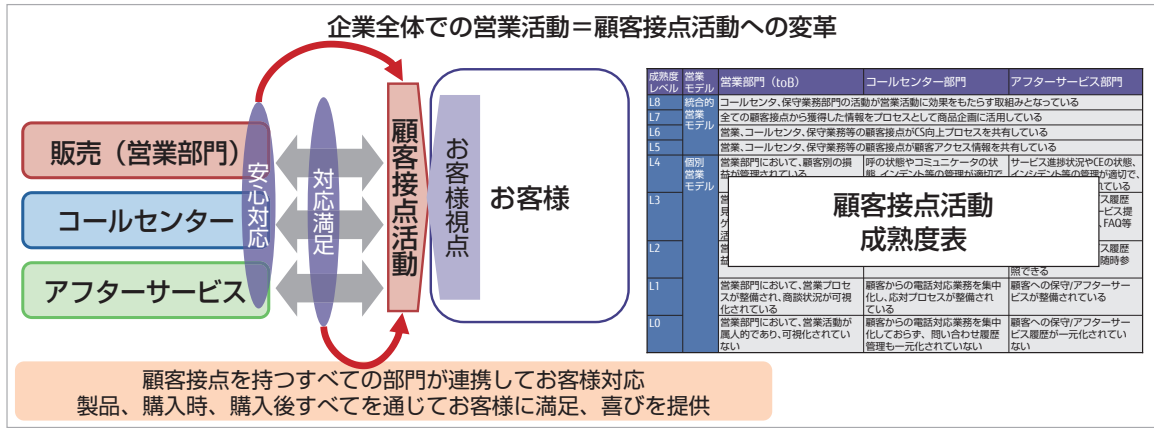
- 「営業活動の悩み」は「営業部門だけで解決できる」ことなのでしょうか？
- 営業活動とは「お客様がサービス・商品などを購入・利用するまでの活動」だけではありません
- お客様はサービス・商品購入後も「コールセンター」「アフターサービス部門」などの対応を通じて企業を評価、次の購買活動を行っているのではないのでしょうか？
- つまり、営業力を強化するには、個別部門ごとの活動改善は必要ですが、顧客接点を持つ部門が連携してお客様対応を行う事が必要になるのではないのでしょうか？



- ◆ 営業力強化＝販売（営業）部門の強化だけでよいのか？
- ◆ お客様は「サービス・商品の購入時」だけでなく、購入後の対応も含めて次の購入を決めているのでは？

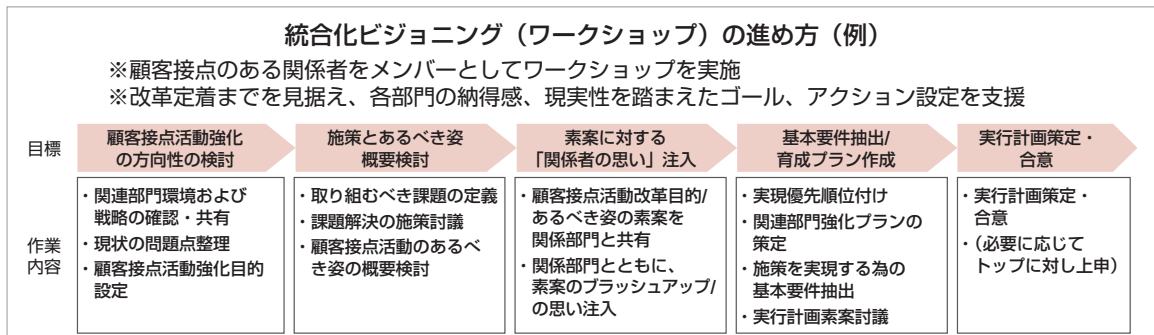
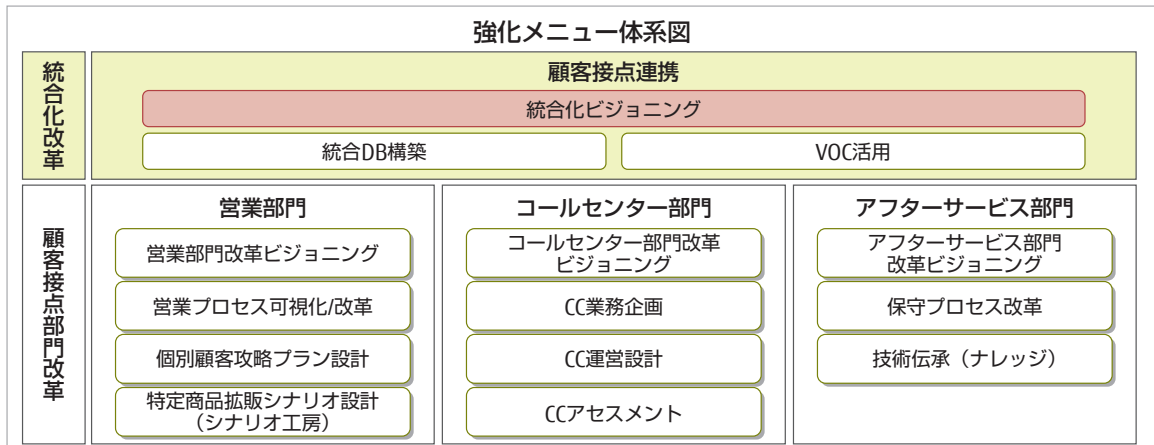
## 営業部門だけの対応から企業全体での対応を目指して

- お客様に満足し続けていただき、サービス・製品を継続して購入し続けていただくために、個別営業部門対応から企業全体での営業活動を目指す必要があります
- 富士通総研では過去のプロジェクト経験から策定した「顧客接点活動成熟度表」を用いて、御社の「顧客接点活動の現状と目指す姿」を提示し、目指す姿に到達するための必要な施策を提案します
- また個別部門の問題解消についても、企業全体での顧客接点活動強化の視点から個別部門の強化施策を提案します



## 顧客接点連携力強化メニュー体系

- お客様の状況、目指す姿に合わせ、「個別、あるいは組み合わせ」で最適な施策実施を支援します



### お問い合わせ先

#### 株式会社 富士通総研

第1コンサルティング本部 産業事業部

〒105-0022 東京都港区海岸1-16-1ニューピア竹芝サウスタワー TEL:03-5401-8397

<http://jp.fujitsu.com/group/fri/>