

CS戦略構築コンサルティング

近年、国内市場はあらゆる業種において成熟期を迎えており、競争優位を維持することが困難となっています。

市場成熟期においては、新規顧客獲得から既存顧客囲い込みへと戦略の軸が移行していく中で、CS向上という観点が着目されます。

しかし、目先のCSを追いすぎるがために、CS活動が形骸化し、「何のためのCSなのか」を見失っている企業が多いのが現状です。

今こそ、改めて自社の事業成長につながるCS戦略の有り方を見直すことが必要です。

MRIは豊富なノウハウに基づき経営・事業戦略に基づくCS戦略策定をご支援いたします。

CS戦略に求められる3つの要素

MRIの貢献

1

CS戦略と経営・事業戦略を、 両輪として位置付け

- 経営・事業戦略とCS戦略を関連付け、事業成長の両輪として位置付ける

経営・事業戦略構築コンサル で培われたノウハウの提供

- 貴社の経営・事業戦略を棚卸し、顧客起点で見直しながらCS戦略の位置付けを明確化



2

実行まで繋げる マネジメントサイクルの構築

- CS調査によるCheck機能の設計に留まらないPDCAマネジメントサイクルを構築

リサーチノウハウを活用した PDCAサイクルの設計

- マネジメントサイクルの起点となるCS方針（Plan）策定から、進捗確認（Check）のためのリサーチ、CS課題の改善（Action）に繋げる仕組み構築までを支援



3

経営トップを巻き込んだ CS戦略の策定

- ボトムアップのみでは経営・事業戦略と独立したCS戦略に留まる
- マネジメントサイクルを機能させるには経営トップのコミットメントが必須

経営トップの“こだわり”を 引き出すコンサルティング

- MRIの押し付けではない、貴社の経営・事業に対するこだわりを引き出しながら最適なCS戦略策定を支援

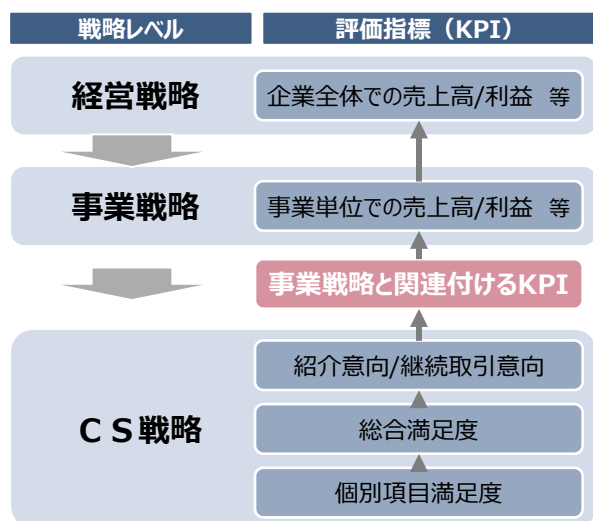


**MRIは、経営・事業戦略に則したCS戦略の策定支援を通じ、
貴社の持続的成長をご支援します！**

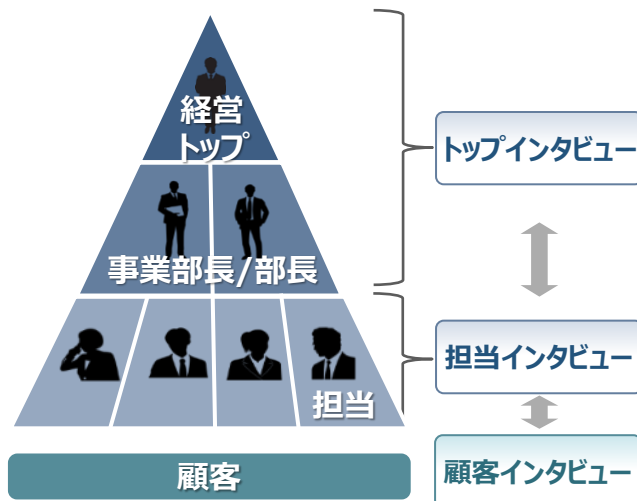
特徴

貴社へ深く入り込むことによって経営・事業戦略と関連づけたCS戦略を策定します

CS戦略と各戦略KPIの位置づけ



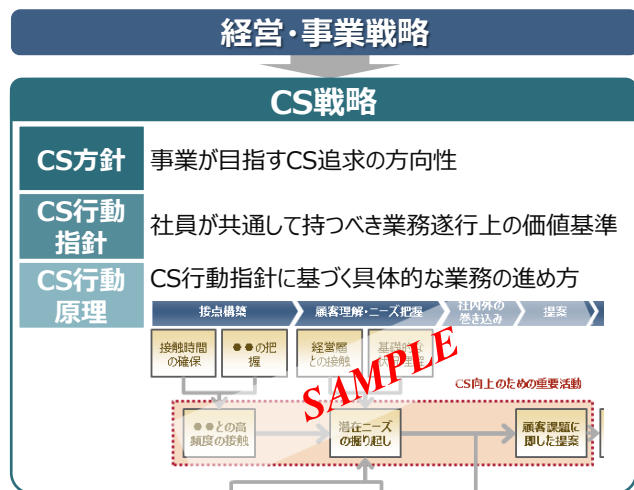
進め方：顧客を含めた各階層インタビューを通じてあるべき戦略像を描きます



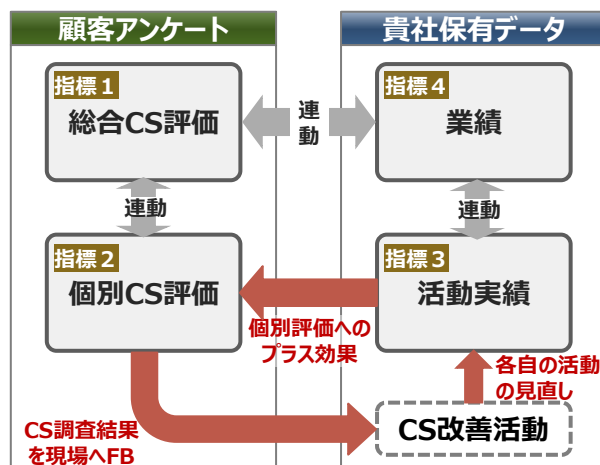
アウトプット

豊富なノウハウに基づき、CS戦略の全体像とKPI測定・分析方法をご提案します

CS戦略の全体像



KPIの測定・分析方法



実績

MRIは、多数の企業のCS戦略策定を支援してきた実績を有しています

- 法人向けCS方針策定に関するコンサルテーション（情報通信）
- CS調査に基づく事業戦略策定に関するコンサルテーション（SIベンダー）
- CSマネジメントサイクル構築に関するコンサルテーション（事務機器）
- 定点CS調査によるCS改善活動支援コンサルテーション（医療機器メーカー）
- 定点CS調査による販売店CS向上活動支援コンサルテーション（自動車）

その他多数

お問い合わせ先

株式会社 三菱総合研究所

営業本部 TEL : 03-6858-3493 Email : service@mri.co.jp

（担当 デジタルイノベーション部門 ビジネスコンサルティング本部 藤澤）

MRI 三菱総合研究所