**Microsoft Word 形式の顧客重視型キャンバス テンプレート**

以下の指示に従ってテンプレートに記入してください。顧客のニーズを理解し、それを満たすことに集中するうえで役立ちます。

**10**

マーケティング、カスタマー サポート、製品/サービスの提供に関連するコストなど、顧客重視型のアプローチを維持するうえで必要となる主なコストを概説します。

コスト構造

主要リソース

価値提案を顧客に提供するうえで必要となる重要なリソースを特定します。

**9**

顧客
フィードバック

顧客からのフィードバックを収集および分析するためのシステムや方法を定めます。

**8**

チャネル

**7**

マーケティング、販売、流通の各チャネルなど、顧客にリーチしてコミュニケーション
を取る方法を説明し
ます。

**6**

対面サポート、セルフサービス、自動化されたコミュニケーションなど、それぞれの顧客セグメントと構築しようとする関係の性質を定義します。

顧客関係

自社の製品やサービスが顧客の問題点をどう解決し、顧客の利益にどう貢献するかを明確に述べます。

**5**

価値提案

顧客の利益

**4**

顧客が求めているメ
リットや好ましい結果を列挙します。

顧客の問題点

**3**

顧客が目標やタスクの達成を目指す際に直面する課題または問題を記します。

顧客の職務

**2**

顧客が達成しようとしているタスクや満たそうとしているニーズを説明します。

顧客セグメント

自社のビジネスでターゲットとする特定の顧客グループを特定し、列挙します。

**1**

|  |
| --- |
| **免責条項**Smartsheet がこの Web サイトに掲載している記事、テンプレート、または情報などは、あくまで参考としてご利用ください。Smartsheet は、情報の最新性および正確性の確保に努めますが、本 Web サイトまたは本 Web サイトに含まれる情報、記事、テンプレート、あるいは関連グラフィックに関する完全性、正確性、信頼性、適合性、または利用可能性について、明示または黙示のいかなる表明または保証も行いません。かかる情報に依拠して生じたいかなる結果についても Smartsheet は一切責任を負いませんので、各自の責任と判断のもとにご利用ください。 |