

【CRMチェックシート】

チェック項目分類	チェック内容	✓
1. 全体設計（仕組み）	CRMの目的が明文化され周知されているか	
	全体設計（仕組み）ができているか	
	短期（1～3年）・中長期（3～5年）の目標やKGIを設定しているか	
	目的から逆算した複数のKPIを設定しているか	
	新規担当者と連携はとれているか	
	状況に応じた更新はされているか	
	PDCAを回しているか	
2. 同梱物	同梱物の全体設計があるか	
	初回の商品同梱物（挨拶状・ご利用ガイド・商品パンフレット・お客様の声・引上げ用チラシ）を用意しているか	
	2回目以降の商品同梱物（挨拶状・ご利用ガイド・お客様の声・継続促進ツール・情報〈会報〉誌）を用意しているか	
	アップセル用のツールを用意しているか	
	クロスセル用のツールを用意しているか	
	各ツールの更新・ブラッシュアップはできているか	
3. DM	DMの年間計画はあるか	
	顧客リストのクリーニングはできているか	
	セグメントをした上でDMを送っているか	
	休眠顧客へのDMを計画的に送っているか	

チェック項目分類	チェック内容	✓
4. 分析	売上分析（LTV、階段図等）により全体・ブランド別の売上の分析ができているか	
	顧客分析（CPM、RFM、ABC分析等）により新規・既存顧客の分析ができているか	
	商材分析（ABC分析等）によりブランド・商材別の分析ができているか	
	新規獲得や既存顧客向けに使用しているタッチポイントの分析ができているか	
5. ブランディング	コンセプト・世界観が明文化され周知されているか	
	全体設計ができているか（ツギハギだらけになっていないか）	
	トーンマナーは統一されているか	
6. ファン化	ファン化のための仕組みはあるか	
	ファン化のためのツールは揃っているか	
	定期的なアンケートを取っているか	
	デプスインタビューを行っているか	

自社のCRMの現状を把握することはできましたか？

ただ、把握ができたとしても、自社のリソースだけで改善に導くのは、実際、難しいのではないのでしょうか？

そういったお声に応えるため、京都サラダは万全のサポート、貴社と伴奏しながら解決します。

無料でのツール診断、データ分析もご用意しております。まずは、お気軽にお声掛けくださいませ。