

顧客戦略目標

顧客提案活動

顧客理解システム

成果評価指標

対・既存顧客  
…  
例えば会員顧客

対・新規顧客  
…  
例えば非会員顧客

**対既存顧客の数値目標**

どの顧客層の何をどの程度あげれば  
目標とする顧客基盤が実現できるのか  
(顧客数・利用単価など)

**目指す顧客基盤**

目標とする顧客基盤と  
達成年度は

**対新規顧客の数値目標**

どの顧客層の何をどの程度あげれば  
目標とする顧客基盤が実現できるのか  
(顧客数・利用単価など)

**PROMOTION**

どんなプロモーション活動を展開しているか

**PRICE**

どんな課金システムで提供しているか

**PRODUCT**

どんな商品/サービスを提供しているか

**PLACE**

どんな「場(オンライン・オフライン・モバイル)」で提供しているか

**PRODUCT**

どんな商品/サービスを提供しているか

**PRICE**

どんな課金システムで提供しているか

**PROMOTION**

どんなプロモーション活動を展開しているか

**既存顧客の顧客行動データ**

顧客行動の何を理解するために  
どんな顧客行動データと分析システムを  
持っているか

**顧客ID / アカウント**

顧客IDとアカウントの構造は

**新規顧客の顧客行動データ**

顧客行動の何を理解するために  
どんな顧客行動データと分析システムを  
持っているか

**対既存顧客のKPI**

既存顧客の購買行動において  
最も重視するKPIは何か

**顧客価値**

ブランドとして実現したい顧客価値は何か  
それに対する共感をどんなKPIで測っているか

**対新規顧客のKPI**

新規顧客の購買行動において  
最も重視するKPIは何か