ベンチマーキング設計シート（顧客満足度向上がテーマの場合の例）

	項目	自社の現状	ベンチマーキング先から学ぶべきポイント
社員	経営戦略における位置づけ 事業計画上の具体策 顧客満足度に対する知識 重要性の認識 教育体制 教育内容		
体制	専任部署の有無・体制 各部門での受付体制 顧客ＤＢの整備状況 顧客ＤＢの活用状況 顧客サポート体制 重点顧客等の層別管理 アンケートの内容 アンケートの収集方法 アンケートの活用方法		
指標	アンケート回収率 満足度ポイント リピート率 購入サイクル クレーム率 口コミ紹介率 既存・新規顧客割合		