

ベンチマーク分析シート（顧客満足度向上がテーマの場合の例）

	項目	ベンチマーク先 の状況			左記を踏 まえての 自社目標	自社現状との ギャップ	ギャップ解消の ポイント
		A社	B社	C社			
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						