

顧客失注要因調査プロジェクト

- 本資料は当社のコンサルティング支援のイメージをお伝えするための参考資料です。
- 内容は当社の実績をもとに作成しておりますが、あくまで一例であり、実際はお客様の与件によりまして成果物は異なります。
- お客様の成果につながる最適なアプローチで支援いたします。

失注顧客分析項目（例）

1. お客様の嗜好性についての設問

- ・商品に関心を持ったきっかけ
- ・商品購入の際に重視するポイント

2. 商談についての設問

- ・面談のきっかけ
- ・面談時の購入関心度
- ・営業担当者の満足度
- ・商品内容に対する満足度
- ・具体的に満足いただいた点
- ・ご希望に添えなかった点

3. 未契約理由についての設問

- ・購入を意思決定頂けなかった理由
- ・意思決定頂けなかった理由についての深掘り

※状況に応じて、勉強会等のご案内

1. お客様の嗜好性についての設問 ①. マンション購入の際に重視されるポイントは？ 【複数回答可】 1 価格（坪単価） 12 立地 2 外観（デザイン） 13 日当たり・風通し 3 設備 14 眺望 4 性能 15 資金計画 5 フランチャイズ 16 建築コスト 6 アフター（保証期間） 17 人割（ロジック利用） 7 施工品質・構造 18 その他 8 営業マンの対応 97 無回答 9 顧客・信頼関係 98 未確認 10 間取り・広さ 99 回答不要 11 資金計画		7-1. 商談開始までの初見率の調査時間はどれくらいでしたか？ 1 30分以内 2 30分以上 3 30分以上 4 120分以上 5 180分以上 6 240分以上 7 241分以上 97 無回答 98 未確認 99 回答不要	
2. 面談についての設問 ②. 面談時の購入関心度はどのくらいでしたか？ 【複数回答可】 1 大変高い 2 高い 3 普通 4 低い 5 分からない・判断 97 無回答 98 未確認 99 回答不要		7-2. 面談会場から、訪問数は会場で決まりましたか？ 【複数回答可】 1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 97 無回答 98 未確認 99 回答不要	
3. 面談後のフォローアップ ③. 面談後のフォローアップはどのくらい行いましたか？ 【複数回答可】 1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 97 無回答 98 未確認 99 回答不要		④. MTR（顧客の満足度）はどのくらいでしたか？ 1 大変高い 2 高い 3 普通 4 低い 5 分からない・判断 97 無回答 98 未確認 99 回答不要	
⑤. 面談時のマンションの魅力をどのくらい感じましたか？ 【複数回答可】 1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 97 無回答 98 未確認 99 回答不要		⑥. 面談時のマンションの魅力をどのくらい感じましたか？ 【複数回答可】 1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 97 無回答 98 未確認 99 回答不要	
⑦. 面談時のマンションの魅力をどのくらい感じましたか？ 【複数回答可】 1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 97 無回答 98 未確認 99 回答不要		⑧. 面談時のマンションの魅力をどのくらい感じましたか？ 【複数回答可】 1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 97 無回答 98 未確認 99 回答不要	
⑨. 面談時のマンションの魅力をどのくらい感じましたか？ 【複数回答可】 1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 97 無回答 98 未確認 99 回答不要		⑩. 面談時のマンションの魅力をどのくらい感じましたか？ 【複数回答可】 1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 97 無回答 98 未確認 99 回答不要	
⑪. 面談時のマンションの魅力をどのくらい感じましたか？ 【複数回答可】 1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 97 無回答 98 未確認 99 回答不要		⑫. 面談時のマンションの魅力をどのくらい感じましたか？ 【複数回答可】 1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 97 無回答 98 未確認 99 回答不要	
⑬. 面談時のマンションの魅力をどのくらい感じましたか？ 【複数回答可】 1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 97 無回答 98 未確認 99 回答不要		⑭. 面談時のマンションの魅力をどのくらい感じましたか？ 【複数回答可】 1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 97 無回答 98 未確認 99 回答不要	
⑮. 面談時のマンションの魅力をどのくらい感じましたか？ 【複数回答可】 1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 97 無回答 98 未確認 99 回答不要		⑯. 面談時のマンションの魅力をどのくらい感じましたか？ 【複数回答可】 1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 97 無回答 98 未確認 99 回答不要	
⑰. 面談時のマンションの魅力をどのくらい感じましたか？ 【複数回答可】 1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 97 無回答 98 未確認 99 回答不要		⑱. 面談時のマンションの魅力をどのくらい感じましたか？ 【複数回答可】 1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 97 無回答 98 未確認 99 回答不要	
⑲. 面談時のマンションの魅力をどのくらい感じましたか？ 【複数回答可】 1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 97 無回答 98 未確認 99 回答不要		⑳. 面談時のマンションの魅力をどのくらい感じましたか？ 【複数回答可】 1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 97 無回答 98 未確認 99 回答不要	
㉑. 面談時のマンションの魅力をどのくらい感じましたか？ 【複数回答可】 1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 97 無回答 98 未確認 99 回答不要		㉒. 面談時のマンションの魅力をどのくらい感じましたか？ 【複数回答可】 1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 97 無回答 98 未確認 99 回答不要	
㉓. 面談時のマンションの魅力をどのくらい感じましたか？ 【複数回答可】 1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 97 無回答 98 未確認 99 回答不要		㉔. 面談時のマンションの魅力をどのくらい感じましたか？ 【複数回答可】 1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 97 無回答 98 未確認 99 回答不要	
㉕. 面談時のマンションの魅力をどのくらい感じましたか？ 【複数回答可】 1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 97 無回答 98 未確認 99 回答不要		㉖. 面談時のマンションの魅力をどのくらい感じましたか？ 【複数回答可】 1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 97 無回答 98 未確認 99 回答不要	
㉗. 面談時のマンションの魅力をどのくらい感じましたか？ 【複数回答可】 1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 97 無回答 98 未確認 99 回答不要		㉘. 面談時のマンションの魅力をどのくらい感じましたか？ 【複数回答可】 1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 97 無回答 98 未確認 99 回答不要	
㉙. 面談時のマンションの魅力をどのくらい感じましたか？ 【複数回答可】 1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 97 無回答 98 未確認 99 回答不要		㉚. 面談時のマンションの魅力をどのくらい感じましたか？ 【複数回答可】 1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 97 無回答 98 未確認 99 回答不要	
㉛. 面談時のマンションの魅力をどのくらい感じましたか？ 【複数回答可】 1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 97 無回答 98 未確認 99 回答不要		㉜. 面談時のマンションの魅力をどのくらい感じましたか？ 【複数回答可】 1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 97 無回答 98 未確認 99 回答不要	
㉝. 面談時のマンションの魅力をどのくらい感じましたか？ 【複数回答可】 1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 97 無回答 98 未確認 99 回答不要		㉞. 面談時のマンションの魅力をどのくらい感じましたか？ 【複数回答可】 1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 97 無回答 98 未確認 99 回答不要	
㉟. 面談時のマンションの魅力をどのくらい感じましたか？ 【複数回答可】 1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 97 無回答 98 未確認 99 回答不要		㊱. 面談時のマンションの魅力をどのくらい感じましたか？ 【複数回答可】 1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 97 無回答 98 未確認 99 回答不要	
㊲. 面談時のマンションの魅力をどのくらい感じましたか？ 【複数回答可】 1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 97 無回答 98 未確認 99 回答不要		㊳. 面談時のマンションの魅力をどのくらい感じましたか？ 【複数回答可】 1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 97 無回答 98 未確認 99 回答不要	
㊴. 面談時のマンションの魅力をどのくらい感じましたか？ 【複数回答可】 1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 97 無回答 98 未確認 99 回答不要		㊵. 面談時のマンションの魅力をどのくらい感じましたか？ 【複数回答可】 1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 97 無回答 98 未確認 99 回答不要	
㊶. 面談時のマンションの魅力をどのくらい感じましたか？ 【複数回答可】 1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 97 無回答 98 未確認 99 回答不要		㊷. 面談時のマンションの魅力をどのくらい感じましたか？ 【複数回答可】 1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 97 無回答 98 未確認 99 回答不要	
㊸. 面談時のマンションの魅力をどのくらい感じましたか？ 【複数回答可】 1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 97 無回答 98 未確認 99 回答不要		㊹. 面談時のマンションの魅力をどのくらい感じましたか？ 【複数回答可】 1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 97 無回答 98 未確認 99 回答不要	
㊺. 面談時のマンションの魅力をどのくらい感じましたか？ 【複数回答可】 1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 97 無回答 98 未確認 99 回答不要		㊻. 面談時のマンションの魅力をどのくらい感じましたか？ 【複数回答可】 1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 97 無回答 98 未確認 99 回答不要	
㊼. 面談時のマンションの魅力をどのくらい感じましたか？ 【複数回答可】 1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 97 無回答 98 未確認 99 回答不要		㊽. 面談時のマンションの魅力をどのくらい感じましたか？ 【複数回答可】 1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 97 無回答 98 未確認 99 回答不要	
㊾. 面談時のマンションの魅力をどのくらい感じましたか？ 【複数回答可】 1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 97 無回答 98 未確認 99 回答不要		㊿. 面談時のマンションの魅力をどのくらい感じましたか？ 【複数回答可】 1 1回 2 2回 3 3回 4 4回 5 5回以上 97 無回答 98 未確認 99 回答不要	

失注顧客コールスクリプト

3

失注顧客コール実施事例

アンケート結果～コール調査からのコメント事例～

No	失注要因
①	オール電化でないこと。エコ給湯であると良いなと思う。駅から遠い
②	間取りが気に入らない。世帯数が多すぎる。リビエールを(物件名)鉄王の前に見てベランダ側に2部屋あり日差しが良く、比較してしまうとどうしても落ちる
③	今まだこの物件について検討中。不満があるわけではないがしいて言うなら駐車場、最低2台はほしい(今4台車ある)近くに駐車場ないし社宅なので今は駐車場に困っていない
④	大きなマンションなので出勤時間は混雑するだろうなと思った(エレベーター等)
⑤	立地(利便性)は良いし、物件も良いのだが、地盤沈下がと書いてあったので気になった。
⑥	管理費が安く(¥5000～¥6000)これで賄えるのか。入居後に値上がりするか心配で質問した。入居者件数多いので大丈夫と言われたが、現住所(千葉)に比べると安くて心配。主人もリタイアしたし、資金面で検討中。実家にも近すぎる。
⑦	説明は良かったが、購入の際の借り入れの銀行ローンについて調べて連絡くれるといったのに連絡がない。マンション購入について何も知らなかったので、中古マンション、新築マンション、戸建ての違い、どちらがいいのか等教えてくれ色々わかって良かった
⑧	徒歩何分という表示があったが、上りと下りは違うし、若い人と年寄りでは違うので、時間の明記の正確さがなかった
⑨	価格は手頃だが収納は少ないので不満。生ゴミ処理システムがほしい

失注顧客コール実施事例

アンケート結果～失注要因一覧～

NO	お客様名	担当営業マン名	初回面談時間	競合	ご希望に添えない点	コメント
2			2:30		3.設備 12.立地	オール電化でないこと。エコ給湯であるといいなと思う。駅から遠い
3			1:30		12.立地	子供に危ないので道沿いはダメ
15			1:15		18.その他	購入時期
20			3:40		12.立地	住んでいる所から遠かった。もう少し近いところが良かった
26			1:35		10.間取り・広さ	間取りが気に入らない。世帯数が多すぎる。XXの前に見てベランダ側に2部屋あり日差しが良く、比較してしまうとどうしても落ちる
27			1:00		3.設備	今まだこの物件について検討中。不満があるわけではないがしいて言うなら駐車場、最低2台はほしい(今4台車ある)近くに駐車場ないし社宅なので今は駐車場に困っていない
28			1:00		3.設備	大きなマンションなので出勤時間は混雑するだろうと思った(エレベーター等)
33			1:10		10.間取り・広さ	自宅は、家具が置きやすいが、でこぼこした間取りなので難しい(母は持ち家)
36			2:00		12.立地	周りの環境が良くない。隣のアパートが近すぎる。
39			1:30		2.外観(デザイン) 18.その他	反対運動のある所 物件の方が良かった
41			1:10		1.価格(パフォーマンス) 18.その他	反対運動のある事。価格と広さのバランスがうまくとれなかった。3LDKだと少し狭いが、4LDKだと価格面でのバランスがうまくとれない
47			0:35		1.価格(パフォーマンス)	価格が高すぎる
52			1:25		18.その他	小学校が変わってしまうこと
61			1:10		18.その他	経済状況を考えたりするとお金はあるが、主人が今は買う時期でないという。しばらく介護に通いながら様子を見る
62			2:15		12.立地 18.その他	今、引っ越す状況ではない。実家の隣に住んでいるのでここより良い所は考えられない(狭いが便利だし居心地よい)
63			1:00		3.設備	お風呂が狭い
67			1:35		1.価格(パフォーマンス)	余裕を持って生活したいので(老後)資金面でもう少し考えることにした
82			1:25		3.設備	駐車場は雨ざらしでなくて良かったけど設備がちよとずいぶん前の事なので詳しい事は忘れた
84			2:20		3.設備	玄関が狭いと思った。他は特にない
86			2:10		13.日当たり・風通し	風通しは一戸建てに比べると悪いと思う(妻) マンションの価格以外にも積立金を支払わなければいけない(夫)
96			1:40		10.間取り・広さ	玄関は良かった。実際の部屋を見ているわけではないので何ともいえないが1部屋1部屋が7畳以上で広い方がよい。どうせ買い替えるならもっと広いところと思っているがMDを見た感じでは広さが足りない(現在4LDK)リビングも狭い20畳はほしい。キッチンはこの字かL字型。対面式が良い。独立型キッチンで広い方が良い3畳以上MR対面式だった
101			0:30		1.価格(パフォーマンス) 18.その他	価格が高い。お金がないので、お風呂に窓がないので気になった。
104			3:15		18.その他	立地(利便性)は良いし、物件も良いのだが、地盤沈下がと書いてあったので気になった。
111			0:50		18.その他	管理費が安く(¥5000～¥6000)これで賄えるのか。入居後に値上がりするか心配で質問した。入居者件数多いので大丈夫と言われたが、現住所に比べると安くて心配。主人もリタイアしたし、資金面で検討中。実家にも近すぎる。

調査項目設計

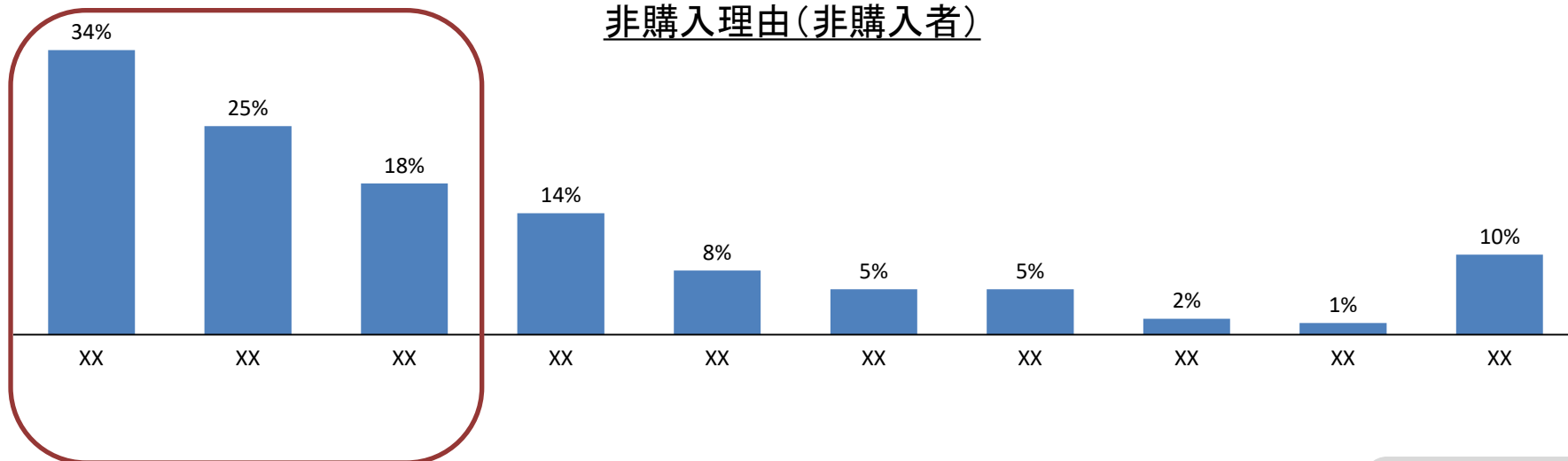
消費者 アンケート

- ・WEBにて一般消費者向けのアンケートを実施
- ・店舗タイプが幅広くカバーできるXXのXX歳を対象
- ・非来店者、来店者、1回購入者、リピート購入者の4層に分けて調査
- ・来店者に関しては、各店舗タイプ(XX、XX、XX、XX)に分けて調査

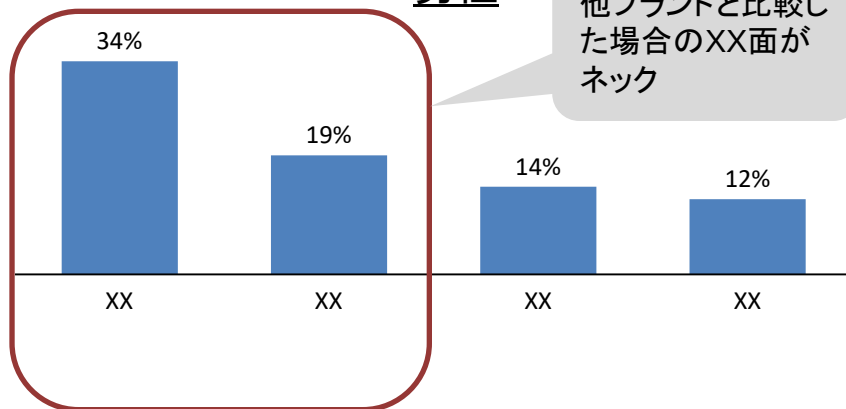
調査対象	対象の定義	サンプル数	共通質問(例)	個別質問(例)
非来店者	過去6ヶ月以内にXX に来店したことがない	XX	＜顧客属性＞ ・性別 ・年齢 ・家族構成 ・ファッション支出 ・通販利用 ・購入頻度 ・利用ブランド ・XX利用度 ・嗜好性(ブランド 選定理由等)	・過去来店経験 ・未来店理由
非購入者	過去6ヶ月以内に1回 以上来店したが、一 度も購入してない	XX		・来店きっかけ ・非購入理由 ・購入促進要因
1回 購入者	過去6ヶ月以内に1回 以上来店し、1回だけ 購入	XX		・来店きっかけ ・XXのイメージ変化 ・再購入意思 ・再購入/拒否理由
リピート 購入者	過去6ヶ月以内に1回 以上来店し、2回以上 購入	XX	＜購買行動＞ ・XXへのイメージ ・チラシ/HP認知度	・購入頻度 ・満足度 ・XXの魅力変化 ・離脱の理由

アンケート結果～未購入要因一覧～

非購入理由(非購入者)

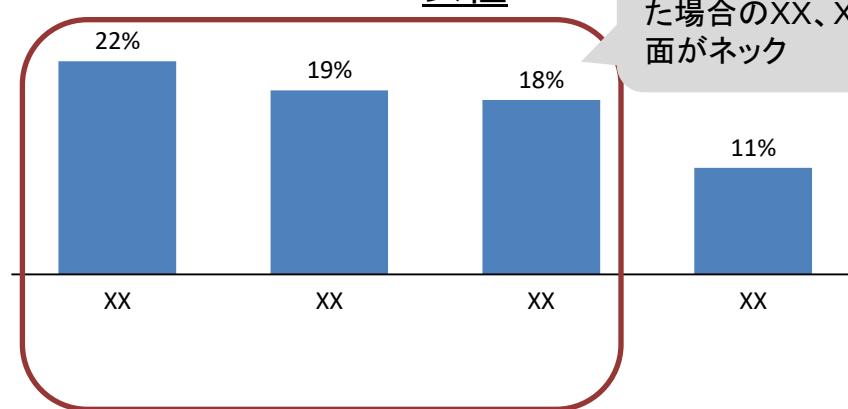


男性



他ブランドと比較した
場合のXX面が
ネック

女性



他ブランドと比較し
た場合のXX、XX
面がネック

出所: リブコンサルティング

*XX人消費者アンケート(XXXX年XX月XX日実施)より

アンケート結果～未購入者×購入者比較～

非購入者

XXにあまり興味がない。XXが良いからXXが何よりも大事。

- ①洋服への支出 男性の中で一番少ない
 - ・XX%がXX万円以上支出
- ②XXへの親和性が低い
 - ・XX%がXXヶ月にXX回以上XX購入
 - ・XX%がXX年にXX回以上XX購入
- ③利用ブランド
 - ・XX、XXを利用
- ④XXの購入
 - ・XXの手頃さが足りない、他ブランドでも買える商品が多い
 - ・XX%が前向きに来店希望、XX%が来店拒否
- ⑤ちらし/HP
 - ・XX%がちらしを、XX%がHPを見たことない。

XXとXX、XX重視。XXな商品がないから行かない。

- ①洋服への支出
 - ・XX%がX万円以上支出(X万円以上割合:XX%)
- ②XXへの親和性が一番低い
 - ・XX%がXヶ月にX回以上カジュアル購入
 - ・XX%がX年にX回以上XX購入
- ③利用ブランド
 - ・XX、XX、安くておしゃれなことが大事
- ④XXの購入
 - ・他の店舗でも買える上に、XXでもXXでもない
 - ・XXが手頃でXXが増せば買うが、もう来店しない(拒否XX%)
- ⑤ちらし/HP
 - ・XX%がちらしを、XX%がHP見たことない

リピート購入者

XXを基本におしゃれを楽しむが、買い物は価格と立地重視。

- ①洋服への支出
 - ・XX%がX万円以上支出
- ②XXへの親和性が高い
 - ・XX%がXヶ月にX回以上XX購入
 - ・XX%がX年にX回以上XX購入
- ③利用ブランド
 - ・XX、XX
- ④XXの購入
 - ・XXとXXを理由に来店、XXとXXにXX%以上が満足しリピート
 - ・XX%が再購入希望、XX%が半年に一度来店
- ⑤ちらし/HP
 - ・XX%がちらしを、XX%がHPを時々見る

買い物上手でXXファッションも得意、XXは最近魅力が増した。

- ①洋服への支出 女性の中で一番多い
 - ・XX%がX万円以上支出(X万円以上割合:XX%)
- ②XXへの親和性が一番高い
 - ・XX%がXヶ月にX回以上カジュアル購入
 - ・XX%がX年にX回以上XX購入
- ③利用ブランド
 - ・XX、XX
- ④XXの購入
 - ・XXとXXを理由にリピート、XX%が魅力増加
 - ・XX%が再購入希望、XX%が半年に一度来店
- ⑤ちらし/HP
 - ・XX%がちらしを時々見る、XX%がHP時々見る。

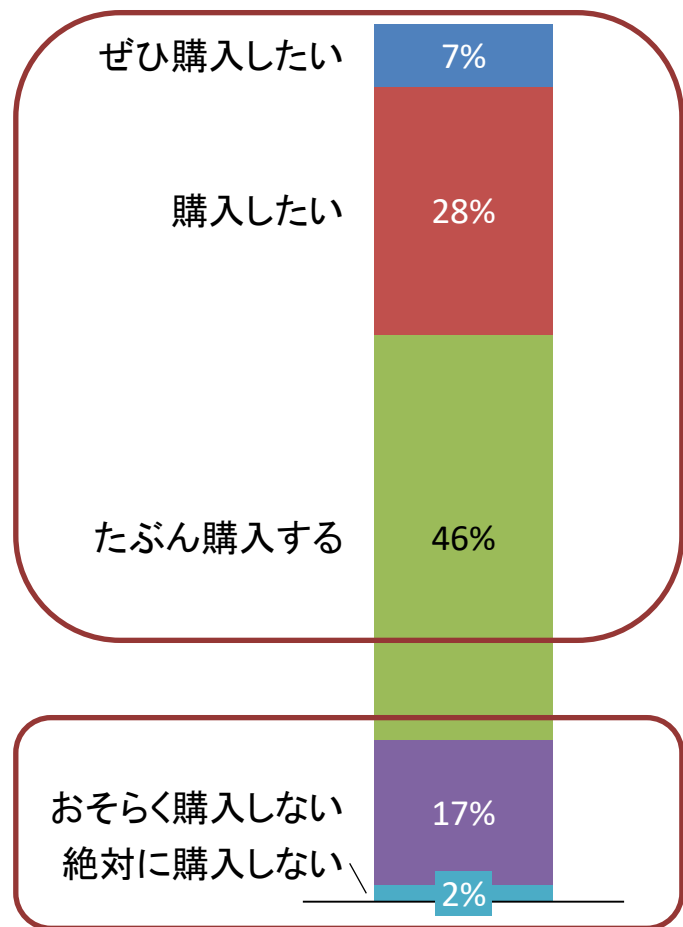
男性×歳以上

女性×歳

WEBアンケート実施事例

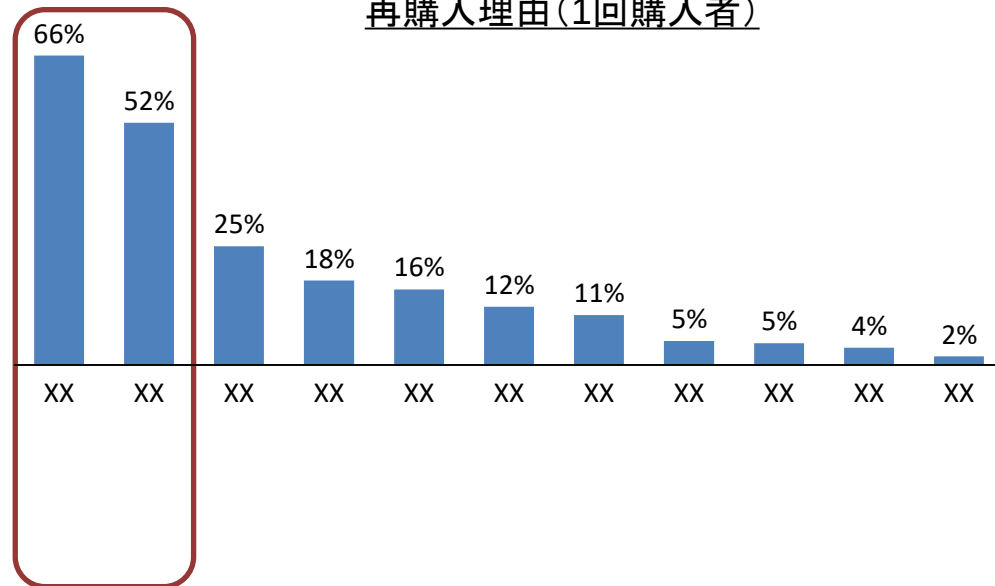
アンケート結果～非リピート購入分析～

再購入意思(1回購入者)

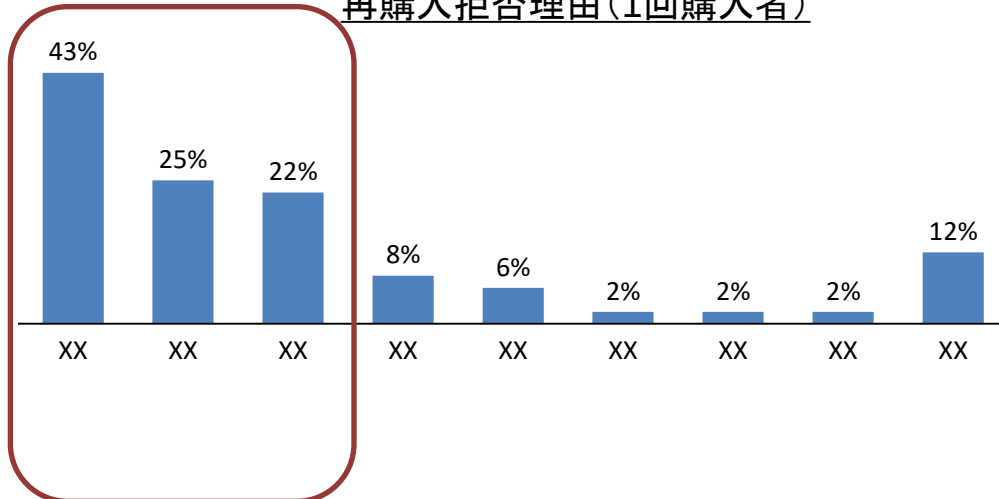


出所: リブコンサルティング
*XX人消費者アンケート(XXXX年XX月XX日実施)より

再購入理由(1回購入者)



再購入拒否理由(1回購入者)



【本件資料・当社サービスについてのお問合せ先】

メールにてお願いします。 info@libcon.co.jp

お名前、所属企業名、ご連絡先などを添えて、
お気軽にお問合せくださいませ。