

1. 商品とお客さん

A) 最近、問い合わせが多かった商品（サービス）と、その問い合わせの内容は？

1. 商品サービス名 問い合わせ内容

2. 商品サービス名 問い合わせ内容

3. 商品サービス名 問い合わせ内容

B) その中で、問い合わせが、一番多いものに○を付けてください。

C) その商品サービス名を一般化してください。

例：「セカンドエイド」 → 「防災7点セット」

D) その商品の問い合わせを得るのが難しい場合、問い合わせが来やすい商品に変えてください。

例：「自然素材の新築」 → 「自然素材の家 見学会」
「法人受け終身保険」 → 「お金をコントロールする勉強会」

E) Aで○をつけた問い合わせの、お客さんの名前は？

_____さん

F) そのお客さんE_____さんは、どんな問題を抱えて問い合わせをしてきたのですか？

_____が（心配で・不安で・不満で・不便で・困って・悩んで・気になって）問い合わせをしてきた。