

# Best Finance



ベスト・ファイナンス 2006年度版

# INDEX

## 1、金融業における「お客様」マーケティングとは？

- ・あなたはお客様にとって「必要」とされていますか？
- ・お客様はあなたのことを「正しく」理解していますか？
- ・あなたはお客様のことを「正しく」理解していますか？
- ・お客様がなぜ「あなたに決めた」のかその理由を御存知ですか？
- ・お客様の「問題解決」ができていますか？
- ・お客様を「誤解」に誘導していませんか？
- ・「プッシュ型セールス」ばかりしていませんか？
- ・「無意味な御用聞き」ばかりしていませんか？
- ・あなたはお客様にとって「どのような立場として機能したらよいか」正しく理解できていますか？
- ・「金利」と「手数料」だけで「勝負」しに行っていないですか？
- ・あなたは金融業界を辞めたらどの業界で生活していけるか自己分析できていますか？

## 2、金融業におけるマーケティング情報システムとは？

- ・資料ばかり作る道具を探していませんか？
- ・お客様との接点やコミュニケーションの不足をデータから見つける努力をしていますか？
- ・お客様とのお取引状況や履歴から「アクションプラン」立てて実行していますか？