

顧客ニーズ把握のための情報源

カテゴリ : SOHOデータウォッチング

投稿情報 : 投稿者: [Dolphin](#) 掲載日: 2017-8-18

売上の維持、拡大のためには、顧客のニーズを把握することが欠かせません。では、顧客ニーズを把握するために、小規模事業者の皆さんはどのような情報源を活用しているのでしょうか。データを見てみましょう。

「顧客ニーズ把握のための情報源」

(商圏が国内全域で売上高増加傾向の小規模企業)

顧客や取引先との日常的なやりとり	72.4%
同業の経営者、知人との情報交換	60.1%
インターネットによる情報収集	55.7%
販売データ等に基づいた分析	34.2%
新聞、テレビ等による情報収集	22.4%

(上位 5 件)

(資料 : 中小企業庁委託「小規模事業者の業績向上に向けた取組等に関する調査」2016年12月、(株)野村総合研究所)

1位に挙がっているのは「顧客や取引先との日常的なやりとり」です。お客様との会話や発注内容などから、顧客の抱えている問題や今後の計画などの情報をキャッチすることが大切ですね。また、2位に挙がっている同業の経営者からの情報も、ビジネスのヒントになる有益な情報です。3番目にはインターネットによる情報収集が入っています。ただし、インターネットで流れている情報は玉石混交です。信頼できる情報源が発信している情報や、きちんとした調査等に基づくデータなどの活用が望ましいでしょう。

インターネットやSNSが普及した時代においても、フェイス トゥ フェイスのやりとりで得られる情報の価値は高く、質の高い有益な情報が得られる人脈、ネットワークづくりが重要だと言えます

。

(SOHOシンクタンク運営委員 鹿住倫世)