

BtoBカスタマーサクセスにおける コミュニケーションチェックリスト

| 誠実さ・敬意 | 自己評価 | コメント |
|-------------------------------|------|------|
| 相手の意見や判断を否定せず、まず受け止める姿勢を示している | | |
| 丁寧な言葉遣いや態度で、相手に敬意をもって接している | | |
| 自社の非や改善点も隠さず、率直に伝えている | | |
| 共感・理解の表現 | | |
| 相手の感情に対して共感の言葉を返している | | |
| 顧客の状況や背景に対して理解を示している | | |
| 話をよく聞き、言葉を反復・要約して理解を示している | | |
| 論理性・根拠提示 | | |
| 結論から話すようにしている | | |
| 提案や指摘には、データや事実を根拠として示している | | |
| 話の流れに筋道を立てて伝えている | | |
| 相手目線・意図理解 | | |
| 相手の目的や立場に沿った提案や伝え方をしている | | |
| 役割や判断基準を考慮して話している | | |
| 相手の関心・懸念を先回りして捉えるようにしている | | |
| 余白・協議姿勢 | | |
| 「どうお感じになりますか？」と問いかけている | | |
| 複数の選択肢を示している | | |
| 途中で確認を入れつつ、共に考える進行を意識している | | |
| 解決策・今後の提案 | | |
| 具体的な対応策や次の一手を提示している | | |
| 目的に沿った改善提案になっている | | |
| 「次は何をするか」を明確にし、合意形成できている | | |
| 関係維持の意識 | | |
| 感謝やねぎらいの言葉を意識的に伝えている | | |
| 解決後もフォローアップしている | | |
| 状況変化に応じた連絡をしている | | |