

声のメモ（外から見た自社）

記入例

会社・事業名
はなまる茶房（架空）

記入日
2026年10月

調べた人
自分（調べた人）

架空の会社の記入例です。声は、要約せず**言われたままの言葉**で書きます。良い声も悪い声も、両方書きます。

声の出どころ	どこで聞いた・読んだ	良い声	悪い声・不満	くり返し出た言葉
お客様の声 買った理由・選んだ理由	営業に聞いた／問い合わせ・ECの口コミ	「母へのお礼に買った。包装がきれいで選んだ」「香りがよい」	「送料が高い」「ギフトの注文を締め切るのが早い」	包装／贈り物／香り
世間の声 口コミ・SNS・レビュー	Googleマップの口コミ（10件）／SNSで店名を検索	「店員さんが親切」「ラッピングが素敵」	「店が分かりにくい」	ラッピング／親切
取引先の声 聞ける場合だけ	仕入先（茶農家）の担当に雑談で	「ブレンドの発想がおもしろい」	特になし（聞けた範囲では）	ブレンド

1 他社と比べて言われたこと

「他の会社と比べて～」「〇〇社より～」と言われた声だけ書きます。

「A社のギフトより包装が上品だった」「B社は安いけれど、贈り物には選びにくい」

2 社内で聞いた話 と 外の声 のズレ

1-1で聞いた社内の話と見比べます。食い違いは、足りないもののヒントです。

社内で聞いた話（1-1）
「お茶の品質の高さが一番の強み」

外の声（今回集めたこと）
お客様が言うのは、品質より「包装のきれいさ」「贈り物にしやすいさ」。

？ もっと聞きたいこと

ギフトで買った人は、どんな場面で贈っている？（お客様に聞ける機会はあるか）

声のメモ（外から見た自社）

会社・事業名

記入日

調べた人

判断はあとで構いません。まず、言われたままの言葉を集めます。1つの欄に5～10件あれば十分です。聞けなかった欄は空欄で大丈夫です。個人の名前や連絡先は書かないでください。

声の出どころ	どこで聞いた・読んだ	良い声	悪い声・不満	くり返し出た言葉
お客様の声 買った理由・選んだ理由				
世間の声 口コミ・SNS・レビュー				
取引先の声 聞ける場合だけ				

1

他社と比べて言われたこと

「他の会社と比べて～」 「〇〇社より～」と言われた声だけ書きます。

2

社内で聞いた話 と 外の声 のズレ

1-1で聞いた社内の話と見比べます。食い違いは、足りないもののヒントです。

社内で聞いた話（1-1）

外の声（今回集めたこと）

?

もっと聞きたいこと