

定食屋さんの昼食のプロセスをモデル化

| | ・席に案内する | ・メニューを渡す ・注文を取る | ・飲み物や料理を 提供する | ・料金を回収する |
|-----|---------|--------------------|------------------|----------|
| 正確性 | ○ | ○ | ◎ | ○ |
| 迅速性 | ◎ | ◎ | ◎ | ◎ |
| 柔軟性 | — | — | — | — |
| 共感性 | — | — | — | — |
| 安心感 | — | — | — | — |
| 好印象 | — | — | — | — |

オオクワッチブリードサービスのモデル化

| | 情報公開 | 出品 | 入札 ・ 一時返信 | 入金確認 | 出荷 | 発送の ご案内 | 到着後 のお礼 |
|-----|---|---|---|--|---|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ ・ブログ ・twitter | <ul style="list-style-type: none"> ・オークション ・twitter | <ul style="list-style-type: none"> ・ご挨拶 ・取引口座案内 ・クロスセル ・アップセル | <ul style="list-style-type: none"> ・入金のお礼 | <ul style="list-style-type: none"> ・梱包 ・データカード ・宅配業者 ・twitter | <ul style="list-style-type: none"> ・追跡番号の通知 ・評価の先行入力 | <ul style="list-style-type: none"> ・お礼 ・関連情報 ・今後のサポート ・twitter |
| 正確性 | — | ◎ | ◎ | — | ◎ | ○ | — |
| 迅速性 | — | — | ◎ | ○ | — | ○ | — |
| 柔軟性 | — | — | ◎ | — | ◎ | — | ○ |
| 共感性 | ◎ | ◎ | — | — | — | — | ◎ |
| 安心感 | ○ | ◎ | ◎ | ○ | ◎ | ◎ | ○ |
| 好印象 | ◎ | — | ◎ | ○ | ○ | ○ | ◎ |