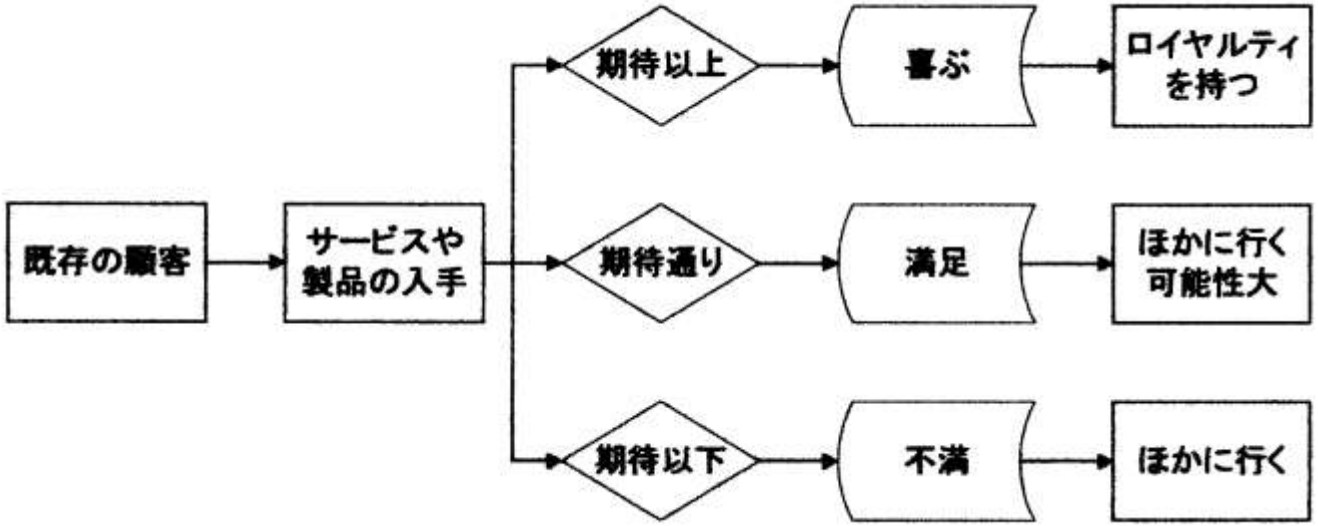
顧客の行動モデル


既存の顧客
サービスや
製品の入手
期待以上
期待通り
期待以下
喜ぶ
満足
不満
ロイヤルティ
を持つ
ほかに行く
可能性大
ほかに行く