

顧客満足度調査のご案内

顧客満足度とは、お客様が商品やサービスに対して持つ期待にどれだけ応えられているかを示すものです。満足度の高いお店にはお客が集まり、低いと減ってしまいます。

来店したお客様にご満足いただき、永くお付き合いすることがお店の繁栄に繋がります。顧客満足度調査を活用して、お店の満足度UPにお役立て下さい。



◆顧客満足度調査の効果

サービスの点検・診断ができる

- お店を利用したお客様ご自身の評価を見ることで、店舗のサービスの良い点、不足点をしっかりと把握することができます。
- 他社店との比較で、客観的にサービスの診断ができますので、その後の改善に繋げることができます。
- スタッフ、従業員の教育、サービス向上にも役立ちます。

サービスをPRできる

- 満足度が良い結果がでた評価項目は、貴店の大きな強みとなります。
- 調査結果は統計数値で示されますので、お客様へ説得力が高く、他社との比較も、自信を持ってアピールできます。
- 自社のHPに掲載したり、訪問時にお客様に見ていただくことで信頼感、説得力が増します。

お客様とのコミュニケーションがUP

- お客様が言いそびれたり、直接いづらかった不満もアンケートの形をとることで、思わぬ本音ができることもあります。
- WEB回答の自由意見はリアルタイムですぐに見る事ができますので、お客様の気持ちにすぐに接することができます。
- お客様にアンケートをご案内し、ご意見を聞き取ることを通じてお客様との信頼関係、コミュニケーションが深まります。

◆自社の評価を競合他社と比較

- 顧客満足度調査は自社の満足度を調べるだけでなく、**同業の他社の満足度も調べて両者を比較**することで、自社の優位点と改善点がより明らかになります。
- 自社評価はお客様にアンケート用紙またはWEB回答用のアンケート案内カードを配布するなどして実施。他社評価は全国消費者パネルから他社店利用者を抽出してインターネット調査します。

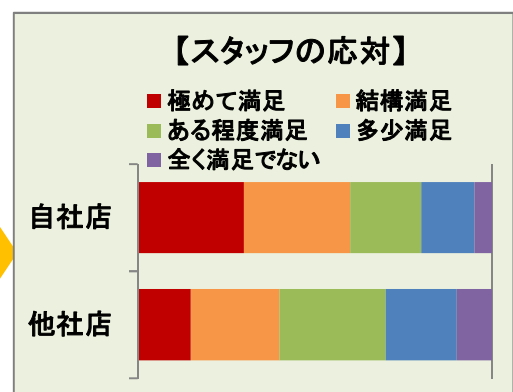
《自社の調査》

- お客様へ直接アンケート用紙またはアンケート案内カードを配布。
- アンケート用紙ははがきサイズが標準。回収方法は訪問または郵送での返信。
- 案内カードは名刺サイズ。お客様にアンケートサイトへアクセスしていただけます。

《他社の調査》

- 自社店と同地域の同業他社店利用者へのアンケート。
- 全国消費者パネル（登録数200万人以上）より利用者を抽出してインターネット調査します。

自社と他社の評価を比較



自社の優位点、改善点が明確に!

◆ 自社の調査

アンケートはスマホ・PCで回答してもよし、用紙でもよし。お客様が回答しやすい方法でアンケートを進めていただけます。

■ カードやPOPのQRコードでアンケートを案内、スマホやタブレット、PCで回答

《名刺サイズのカードをお客様に配布》



《店内に案内POPを設置》



WEBアンケートのメリット

- カードを配布するだけで、アンケートの案内がスマートにできます。
- WEB回答は、回答結果をリアルタイムで閲覧できます。お客様のご意見、要望をいつでもチェックできます。

■ アンケート用紙を配布する

- ☆ 回答した用紙は**スキャナで読み取る**ので、速く・正確に集計できます。
- ☆ 回答した用紙はスタッフが直接受け取ってもよし、郵送での返信でもよし。郵送返信ならば、スタッフに厳しい意見でも書きやすくなります。

アンケート用紙のメリット

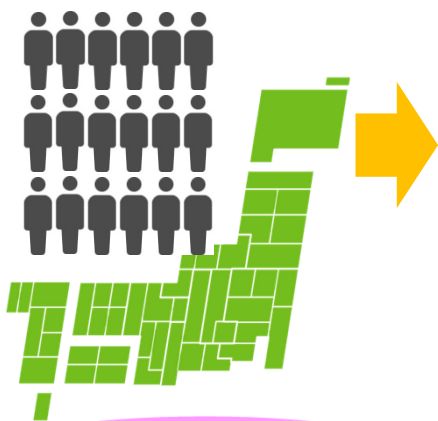
- インターネット環境がないお客様でも回答していただけますので、回収率がUPします。
- 配布、回収、謝礼の手渡しを行なえばお客様との距離もますます縮まります。

◆ 他社の調査

- 他社は提携する全国消費者パネルから利用者を抽出して、インターネット調査により実施します。
- 質問内容は自社店と同じ評価項目で、両者を比較します。

他社利用者 = 自社と同地域にある、同業他社の利用経験者

《全国消費者パネル》



登録者数：100万人超

Q あなたは（業種〇〇）を利用したことがありますか？
「YES」・「NO」 ➡ 終了

Q 利用した店の場所は？
「同地域内」・「他の地域」 ➡ 終了

（本調査へ）利用したお店について伺います。

無料出現率調査

- 競合とする地域の範囲は業種や地域によって消費者パネルから該当する人の出る割合（調査の難易度）が異なり、都道府県レベルまたは、市区郡レベルが標準となります。
- Voiceでは**無料で出現率調査を行なえます**ので、事前に競合店の対象地域を検討したり、「もっと地域を絞りたい」「特定の競合店に絞りたい」「利用時期を絞りたい」などのご要望に対応致します。

◆アンケート質問

- アンケート内容、質問数は制限なく自由に作成できます。専門スタッフがご相談の上、アンケート原稿を作成します。
- WEB回答の結果はアンケート実施中、リアルタイムで確認できるので、お客様のご意見、ご要望をいつでもチェックできます。

《リサイクルショップのアンケート例》

当店にご満足いただけましたでしょうか。

| | 極めて満足 | 結構満足 | ある程度満足 | 多少満足 | 全く満足でない | わからない・該当なし |
|-------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| スタッフの対応 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 店内の雰囲気 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 買い取り・査定サービス | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 販売している商品 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 当店を総合的にみて | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

以下の点についての可能性はどのくらいありますか。

| | 確実にある | 可能性が高い | 可能性がある | 可能性が低い | 全く可能性はない |
|-------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 再度、来店していただける可能性 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 知り合いに紹介していただける可能性 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

《お客様ご自身についてお伺いします》

性別

男性

女性

年齢

10代

50代

20代

60代

30代

70歳以上

40代

これまで当店を利用したことはありますか。

はじめて

2回目

3回目以上

当店についてご利用になったご感想やご要望をどのようなことでも結構ですのでご記入ください。

実際にアクセスしてご覧ください。

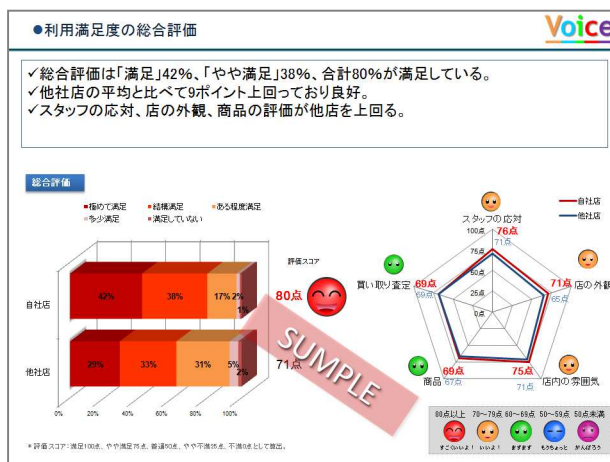
アンケート画面 アンケート結果のリアルタイム閲覧画面

<https://jp.research.net/r/8CDDFWR> <https://jp.research.net/results/SM-DWGW3D2/>

◆調査の流れ・評価レポート

- 調査実施のプロセスは下表の通りです。各工程の期間はおよその目安です。
- アンケートの実施期間は1ヶ月など短期での回収、1年間通しての回収などお店に合わせて設定します。
- アンケート完了後、自社店、競合店の評価を分析し、報告書を納品します。サービスの改善、向上、販売促進、PRにご活用ください。
- 顧客満足度の定期検診として、年1回の調査をお勧めします。

| 自社店 | | 他社店 | |
|------------------------------------|---------|-----------|-------|
| 工程 | 期間の目安 | 工程 | 期間の目安 |
| アンケート原稿作成 | 1週間 | 出現率調査(無料) | 3~4日間 |
| アンケート原稿確定 | | 調査対象者条件決定 | |
| 印刷・WEBサイト作成 | | WEBサイト作成 | |
| WEBサイト完成 アンケート用紙納品 | 3~4日間 | WEBサイト完成 | 1週間 |
| アンケート開始 | 1ヶ月~1年間 | アンケート開始 | |
| アンケート終了 | | アンケート終了 | |
| 回収票お受け取り データ処理・集計 調査結果レポート納品 | 1週間 | | |



良い調査結果はHPにすぐ掲載!
積極的にPRしましょう

◆調査費用

《自社店 ネットアンケートの料金》

| | |
|----------------------------------|--|
| ネットアンケート開設・運営費 50,000円 | <ul style="list-style-type: none">貴店のネットアンケートを作成して開設・運営する費用です。20問までの費用です。20問以上はお問い合わせください。調査専門員による質問設計のご提案・ご相談は無料です。集計費は料金に含まれます。調査実施期間中、回答結果をリアルタイムで閲覧することができます。アンケートサイトは1年間ご利用可能です。 |
|----------------------------------|--|

《自社店 紙でのアンケートの料金》

| | |
|--------------------------------|---|
| アンケート用紙原稿作成費 50,000円 | <ul style="list-style-type: none">アンケート質問の設計からアンケート用紙の印刷原稿を作成する費用です印刷費は含まれません。はがきサイズまたはA4サイズ両面の料金です。ネットアンケートと併用の場合は半額です。 |
| 入力・集計費 30,000円+5円/枚 | <ul style="list-style-type: none">はがきサイズ、またはA4サイズ両面までの入力（スキャナーによる読み取り）、集計の費用です。 |

《競合店調査の料金》

| | |
|-----------------|---|
| 80,000円～ | <ul style="list-style-type: none">競合他社店の概算調査費用です。全国消費者パネルより利用者を抽出して、インターネット調査を行います。競合店利用者の出現率及び質問数により費用は変動します。 |
|-----------------|---|

《評価レポート作成費》

| | |
|-----------------|--|
| 80,000円～ | <ul style="list-style-type: none">レポートの作成費です。ご希望に応じて、随時必要なタイミングで作成します。継続調査の定期レポートがお勧めです。（定期レポート：年2回作成など） |
|-----------------|--|

◆会社案内

プラスワンリサーチは市場調査の専門機関です。調査目的に応じた最適な調査企画、実査、集計、分析で課題をクリアに解決！マーケティング・リサーチで現状を的確に把握、未来を切り開く羅針盤となります。

《主要業務内容》

▶調査企画・分析・レポート作成

マーケティング・リサーチは商品やサービスの企画開発、販促戦略方針、今後の活動の方向性の決定に関わる、企業にとって極めて重要なパートを担います。プラスワンはクライアントの一員、パートナーとして、同じ視点、同じ目的意識を持って調査の企画設計に臨みます。

▶集計・入力・グラフ作成

簡単なはがきアンケート集計から事業所票と個人票などの複数の表にまたがる複雑な集計、保有台数など数量データの多い集計、複雑なデータチェック、データ加工が必要な集計、検定付き集計など、様々な集計に対応します。

▶ネット調査など定量調査・インタビューなど定性調査

プラスワンでは複数の大規模パネルとの連携及び調査員の人的ネットワークにより、定量調査、定性調査に対応し、調査テーマに応じた適切な実査を行います。

 Plusone
Research

プラスワンリサーチ株式会社

〒150-0013

東京都渋谷区恵比寿2丁目28-10 Shu 2534

<http://www.p1-r.com>

お問い合わせはこちら
リサーチのことなら、どのようなことでも
お気軽にお問い合わせ下さい。



TEL 03-4455-3095
info@p1-r.com