

# 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。満足度の高い商品やサービスにはお客が集まり、低いと減ってしまいます。

タクシーに乗車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会社の繁栄に繋がります。

顧客満足度調査【Voice】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【Voice】の3つのメリット

### サービスの点検・診断ができる

- タクシーを利用したお客様ご自身の評価を見ることで、対応の良い点、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。
- ドライバー、スタッフの教育、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。

## ◆顧客満足度調査【Voice】のしくみ

- 顧客満足度調査【Voice】は自社の満足度を調べるだけでなく、競合する同地域の他社の満足度も調べて両者を比較することで、自社の長所と改善点を明らかにします。
- 自社はお客様に直接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して実施。競合他社は全国消費者パネルから同地域の他社利用経験者を抽出してインターネット調査します。

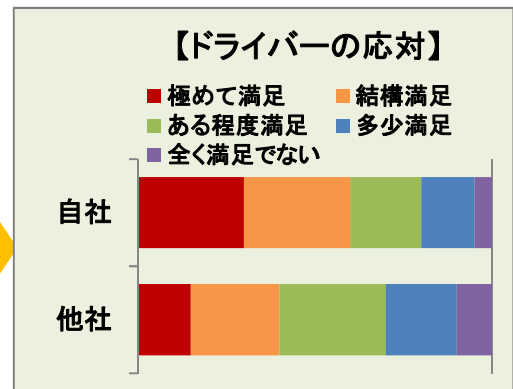
### 《自社の調査》

- 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》

- 自社と同地域の同業他社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

- 顧客満足度調査【Voice】ではお客様が回答しやすくするため、自社のお客様へアンケート方法を2つご用意しています。スマホ・PCで回答してもよし、用紙でもよし。両方を併用してお客様それぞれに合わせてアンケートを進めていただけます。

### ■ アンケート案内カードを配布して、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》



《お客様がアクセスして回答》



回答者に  
謝礼プレゼント

#### 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。
- 記述回答もすべて入力不要ですので集計・レポートが迅速です。

### ■ アンケート用紙を配布する

お客様の声をお聞かせください

アンケートにご回答いただきましたお客様には、特別なお礼カード(500円分)を差し上げます。  
お礼のQRコードまたは<https://voice.nihon.co.jp>からアンケートページへお進みください。

※ 回答は匿名で実施いたします。ご回答いただいたお客様の個人情報は、必ずしもお名前・性別・年齢・住所・電話番号・メールアドレスを必ずしもお聞きできません。ご了承ください。

01 貴社が提供するサービスについて、満足していますか？

02 貴社が提供するサービスの利用が、貴社の業務に貢献していますか？

03 貴社が提供するサービスの利用が、貴社の業務に負担をかけることはありませんか？

04 貴社が提供するサービスの利用が、貴社の業務に不便をきたしませんか？

05 貴社が提供するサービスの利用が、貴社の業務に迷惑をきたしませんか？

06 貴社が提供するサービスの利用が、貴社の業務にストレスをきたしませんか？

07 貴社が提供するサービスの利用が、貴社の業務に不満をきたしませんか？

08 貴社が提供するサービスの利用が、貴社の業務に不満をきたしませんか？

09 貴社が提供するサービスの利用が、貴社の業務に不満をきたしませんか？

10 貴社が提供するサービスの利用が、貴社の業務に不満をきたしませんか？

#### ☆ここに注目!

- ☆ Voiceのアンケート用紙は手入力ではなく、**スキャナで読み取る**ので、速く・正確に集計できます。
- ☆ 回答した用紙はドライバー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、ドライバーに厳しい意見でも書きやすくなります。

回答者に  
謝礼プレゼント

#### 記入式アンケートのメリット

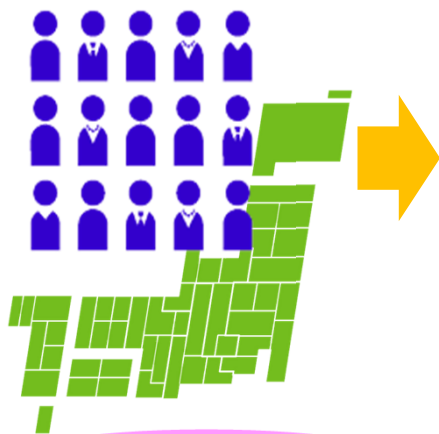
- インターネット環境がないお客様でも回答していただけますので、回収率がUPします。
- 配布、回収、謝礼の手渡しを行なえばお客様との距離もますます縮まります。

## ◆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、同業他社を利用したことのある人

### 《全国消費者パネル》



登録者数：200万人超

Q あなたは、この1年間でタクシーを利用したことがありますか？  
「YES」・「NO」 ➡ 終了

Q 利用したタクシー会社は？  
「同地域内」・「他の地域」 ➡ 終了

(本調査へ) 利用したタクシーについて伺います。

#### 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、事前に競合会社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。貴社とご相談の上、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。

ご乗車いただいて乗務員のサービスご満足いただけましたか？						
	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
乗務員の挨拶	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
乗務員の言葉づかい	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
乗務員の身だしなみ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
車内の清潔さ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
運転の丁寧さ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
走行ルートの適切さ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
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、利用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"/>

当社のタクシーについて、ご意見、ご要望ありましたら、どのようなことでも結構ですのでご記入ください。

これまで当社のタクシー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

《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     20代     30代     40代     50代

60代     70歳以上

実際にアクセスしてご覧ください。

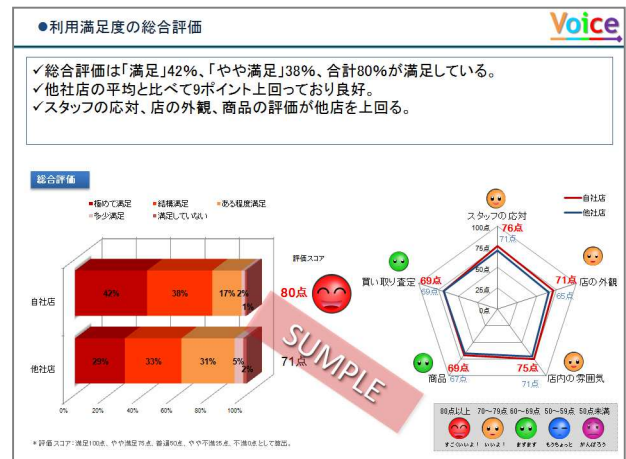
アンケート画面        アンケート結果のリアルタイム閲覧画面    

<https://jp.research.net/r/8GVY35F>    <https://jp.research.net/results/SM-FXT3B9J2/>

## ◆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貴社に合わせて設定します。
- アンケート完了後、自社、競合社の評価をわかりやすく分析し、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
- サービスの定期検診として、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	3～4日間
アンケート開始	1ヶ月～1年間	アンケート開始	1週間
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 <b>50,000円</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>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。</li><li>20問までの費用です。20問以上はお問い合わせください。</li><li>調査専門員による質問設計のご提案・ご相談は無料です。</li><li>集計費は料金に含まれます。</li><li>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。</li><li>アンケートサイトは1年間ご利用可能です。</li></ul>
----------------------------------	--

### 《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 <b>50,000円</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>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</li><li>印刷費は含みません。</li><li>はがきサイズまたはA4サイズ両面の料金です。</li><li>ネットアンケートと併用の場合は半額です。</li></ul>
入力・集計費 <b>30,000円+5円/枚</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>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。</li></ul>

### 《競合店調査の料金》

<b>80,000円～</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>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。</li><li>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。</li></ul>
-----------------	---

### 《評価レポート作成費》

<b>80,000円～</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>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）</li></ul>
-----------------	--

## ◆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](mailto:info@p1-r.com)