

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。

施工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【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

- 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。

◆顧客満足度調査【Voice】のしくみ

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

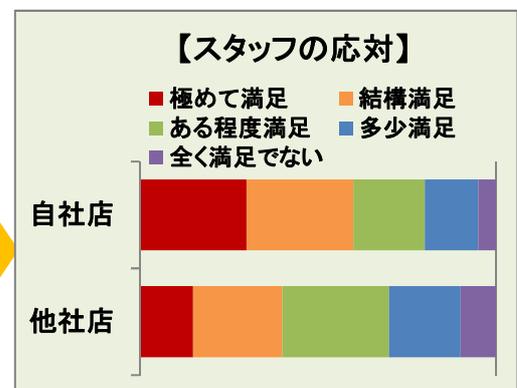
《自社店の調査》

- 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。

《他社店の調査》

- 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。

自店と他店の評価を比較



自社店の優位点、改善点が明確に!

◆ 自社店の調査

- 顧客満足度調査【Voice】ではお客様が回答しやすくするため、自社店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



☆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。

回答者に
謝礼プレゼント

記入式アンケートのメリット

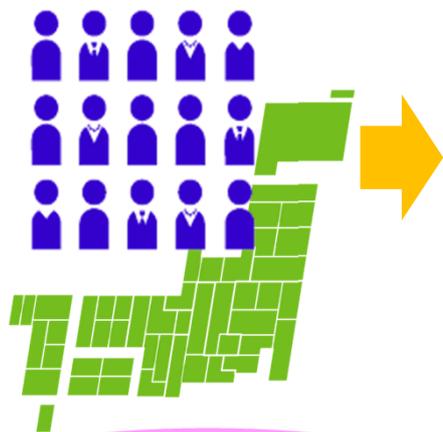
- インターネット環境がないお客様でも回答していただけますので、回収率がUPします。
- 配布、回収、謝礼の手渡しを行なえばお客様との距離もますます縮まります。

◆ 他社店の調査

- 他社店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。

他社店利用者 = 自店と同地域にある、同業他店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（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

施工時とアフターサービス時がアンケートのタイミング。アンケートはお店に合わせてお作りします。

- アンケート内容、質問数は制限なく自由に作成できます。貴店とご相談の上、アンケート原稿を作成します。
- 新規のお客様に対して行なう設置1か月後位でのアンケートと、設置1年後など点検・整備時のアンケート、両方行なうと完璧です。1つのアンケートで行なうことも可能です、アンケートを通じてお客様とのコミュニケーション、信頼関係が深まります。

《太陽光パネル設置1ヶ月後のアンケート例》

当社の太陽光パネル設置サービスに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
【訪問契約時の評価】 訪問時の好感度	<input type="radio"/>				
商品説明のわかりやすさ	<input type="radio"/>				
商品知識の詳しさ	<input type="radio"/>				
価格の割安感	<input type="radio"/>				
会社の信頼性	<input type="radio"/>				
【施工時の評価】 契約から設置までの対応の速さ	<input type="radio"/>				
設置工事の時間、スムーズさ	<input type="radio"/>				
設置工事の仕上がりに	<input type="radio"/>				
【施工後の評価】 電気・ガス代の削減効果	<input type="radio"/>				
売電の効果	<input type="radio"/>				
ムダな電力消費の防止効果	<input type="radio"/>				
当社の総合的な満足度	<input type="radio"/>				

設置前のシミュレーション通りに電気・ガス代は削減できましたか？	
<input type="radio"/> 期待した以上の効果があった	<input type="radio"/> 効果があったが、期待ほどではなかった
<input type="radio"/> 期待通りの効果があった	<input type="radio"/> 全く期待外れだった

太陽光パネルを設置して、1ヶ月当たりいくら位、電気・ガス代は削減されましたか？
 単位(円):

当社をお知り合いに紹介していただける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
お知り合いに紹介していただける可能性	<input type="radio"/>				

当社について、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。

《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



<https://jp.research.net/r/L7923NK>

アンケート結果のリアルタイム閲覧画面



<https://jp.research.net/results/SM-2QFTPL82/>

《太陽光パネル設置1年後、点検・アフターサービス時のアンケート例》

太陽光パネルをお使いになって、ご満足いただけておりますでしょうか？					
	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
アフターサービスの対応	<input type="radio"/>				
電気・ガス代の削減効果	<input type="radio"/>				
売電の効果	<input type="radio"/>				
ムダな電力消費の防止効果	<input type="radio"/>				
夏場の室内温度の低下効果	<input type="radio"/>				
冬場の室内温度の上昇効果	<input type="radio"/>				
当社の総合的な満足度	<input type="radio"/>				

設置前のシミュレーション通りに電気・ガス代は削減できましたか？	
<input type="radio"/> 期待した以上の効果があった	<input type="radio"/> 効果があったが、期待ほどではなかった
<input type="radio"/> 期待通りの効果があった	<input type="radio"/> 全く期待外れだった

太陽光パネルを設置して、1ヶ月当たりいくら位、電気・ガス代は削減されましたか？
 単位(円):

当社をお知り合いに紹介していただける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
お知り合いに紹介していただける可能性	<input type="radio"/>				

当社について、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。

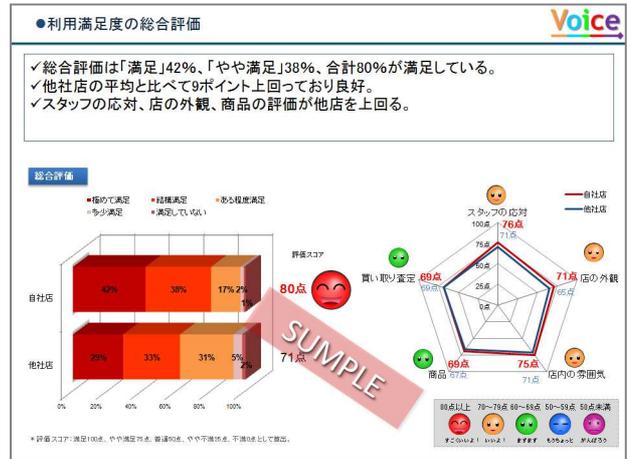
《お客様ご自身についてお伺いします》
 性別
 男性 女性

年齢
 10代 20代 30代 40代
 50代 60代 70歳以上

◆ 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。
- 長期回収でもWEB回答の結果は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。
- アンケート完了後、自社店、競合店の評価をわかりやすく分析し、報告書を納品します。長期回収の場合は調査途中での報告などご要望のタイミングでレポートします。サービスの改善、向上、販売促進、PRにご活用ください。

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	3～4日間	WEBサイト作成	3～4日間
↓		↓	
WEBサイト完成 アンケート用紙納品		WEBサイト完成	
↓		↓	
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 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。 ● 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 ● 印刷費は含みません。 ● 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+10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）
-----------------	--

テーマに応じた最適な調査企画、実査、集計、分析で調査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。クライアントのマーケティング・テーマ、調査課題の解決に向けて、テーマの核心に1歩でも2歩でも近づき貢献することがプラスワンの目指すリサーチサービスです。

●主要業務内容

<p>▶調査企画・分析・レポート作成</p> <ul style="list-style-type: none"> 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パートナーとして同じ目的意識で調査に臨みます。
<p>▶入力・集計・グラフ作成</p> <ul style="list-style-type: none"> ベリファイによる正確な入力。簡単なはがきアンケート集計から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。
<p>▶調査対象者リクルートなどフィールドワーク</p> <ul style="list-style-type: none"> 複数のインターネットパネルとの連携により200万人を超えるパネルから条件に合った調査対象者をリクルートします。 インターネットパネルでは届かない対象には、調査員の人的ネットワークによる機縁法リクルートの経験と実績があります。
<p>▶Be to Beインタビューなど定性調査</p> <ul style="list-style-type: none"> クライアントの実態、ニーズを的確に捉えることが商品企画、販促活動を推進するためのマーケティングの第一歩。 企業専門のリサーチャーがターゲット企業の管理者や担当者へアポイントをとって直接聞き取ります。

●主な調査分野・領域

自動車・タイヤ	スポーツ用品	タバコ
住宅・住宅設備機器	アパレル	医薬・ヘルスケア
家電・AV機器	美容・化粧品	金融・保険
PC・ネットワーク機器・IT	飲食店・小売店	広告・WEBサイト
携帯電話・通信	旅行・ホテル	大学・教育機関
食品・飲料・アルコール・菓子	レジャー施設・フィットネス施設	産業・企業
トイレットリー・ベビー用品・生活雑貨	ペット	官公庁・団体

●会社概要

商号	プラスワンリサーチ株式会社
所在地	〒150-0013 東京都渋谷区恵比寿2丁目28-10 Shu 2534
電話	03-4455-3095
ホームページアドレス	http://www.p1-r.com
設立年月日	2012年9月3日
資本金	500万円
代表取締役	穴戸泰治
主要取引先	消費財メーカー、シンクタンク、調査会社、広告代理店、大学、官公庁・団体など
取引銀行	みずほ銀行

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。



プラスワンリサーチ株式会社
TEL 03-4455-3095
shishido@p1-r.com
担当 穴戸（ししど）