お客様満足度調査結果

平成25年4月
株式会社JBMコンサルタントCS推進事務局

© 2013 JBM Consultant Co.,Ltd.

実施概要

弊社では大切なお客様と今後も末永くお付き合いいただきたく、サービスの更なる品質向上を目的とし今年より「お客様満足度調査」を実施することといたしました。

平成25年2月～3月に実施し、多数の皆様にご協力をいただきましたこと、心より感謝申し上げます。
誠にありがとうございました。

アンケート調査結果をとりまとめましたので主な項目についてお知らせいたします。

調査結果を真摯に受け止め、問題点の改善に活用させていただき今後も社員一同お客様満足度の向上に努めてまいる所存でございます。

代表取締役社長　玉本　美砂子
社員一同

実施内容

【調査目的】
アンケート調査から問題点を明確にし、改善活動に取り組むことでCS向上につなげる。

【調査対象】
お取引をいただいている企業の担当者様

【調査方法】
担当者様にアンケートを郵送(一部手渡し)、返信いただいたものを集計

【調査実施期間】
平成25年2月～3月

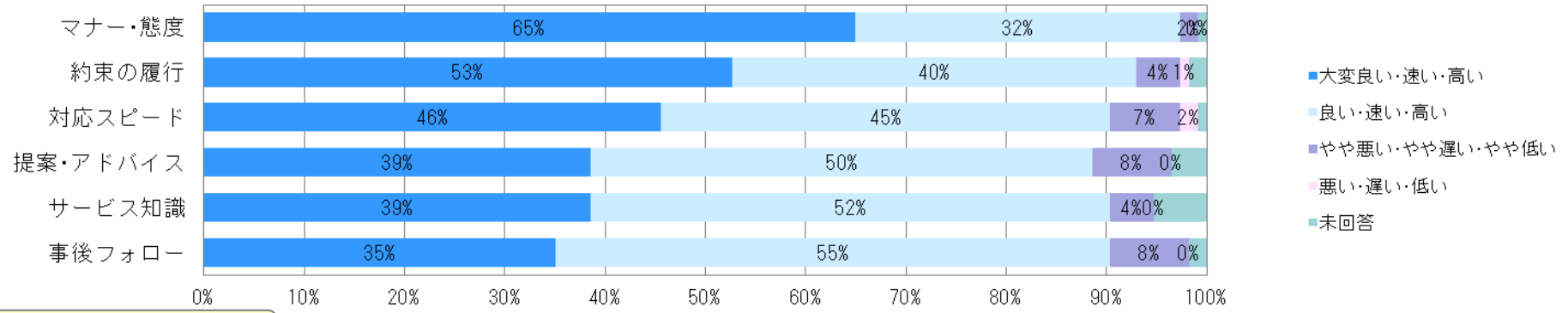
【調査項目】
設問①営業担当の対応について
設問②弊社サービスについて
設問③窓口対応について
※設問①～③については、4段階評価(大変よい・よい・やや悪い・悪い)
設問④弊社を他社(他者)に紹介したいと思うか
※お気持ちの度合でのご回答をお願い
※0点(紹介したくない)⇒ 10点(ぜひ紹介したい)の0点から10点での点数付け

© 2013 JBM Consultant Co.,Ltd.

調査結果①

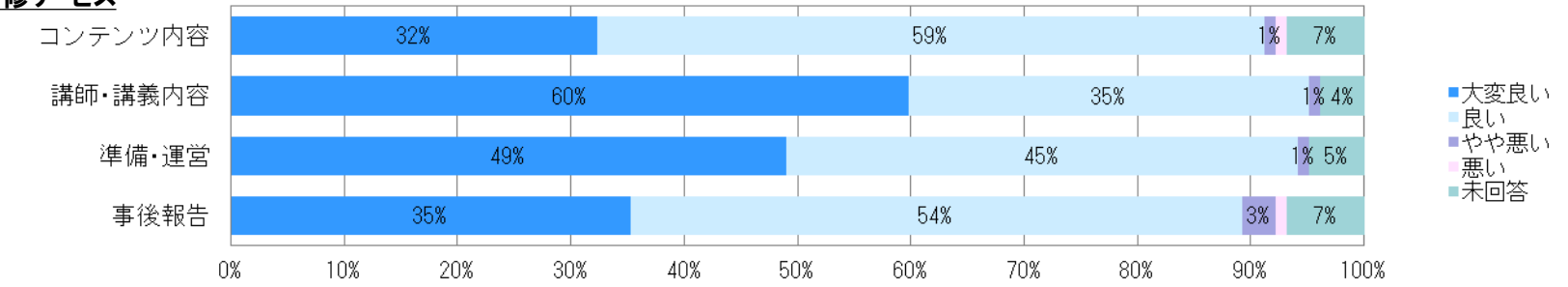
お送りしたアンケートに対して49%の返信をいただきました。設問ごとの数値結果は以下の通りです。

1.営業担当者の対応について

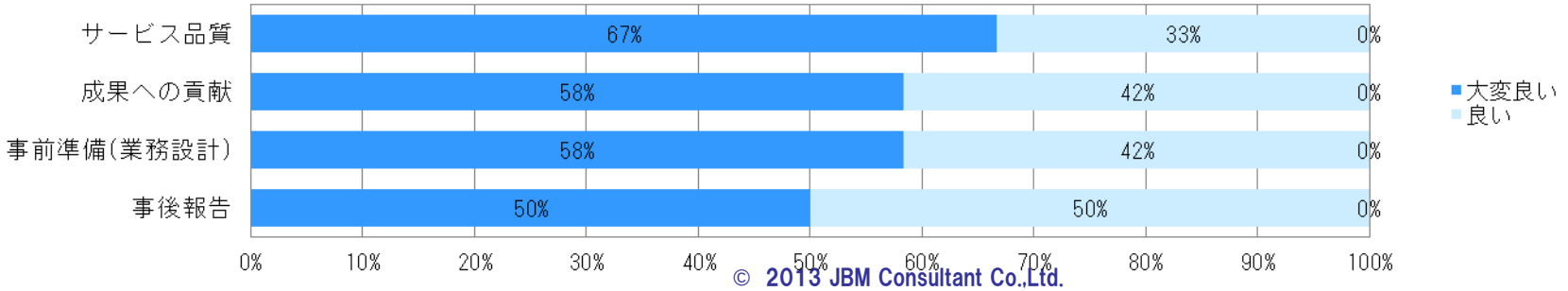


2.弊社サービスについて

◆研修サービス



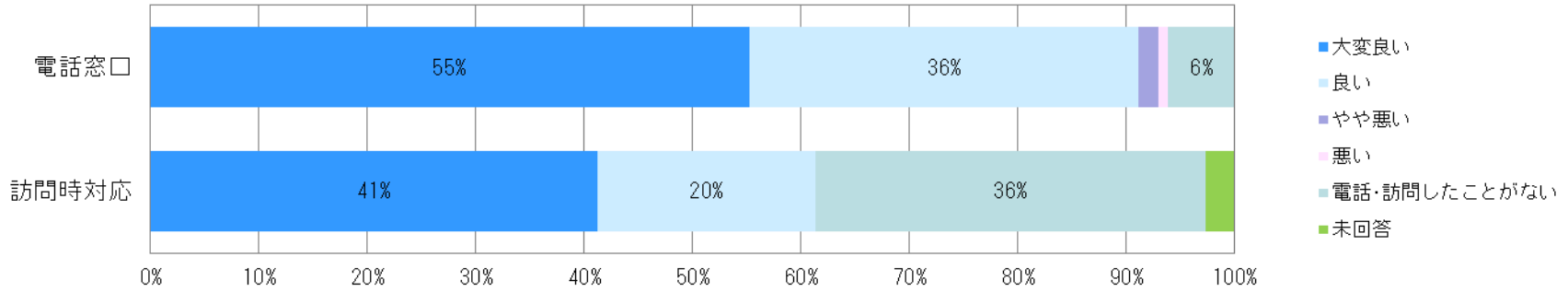
◆アウトソーシングサービス



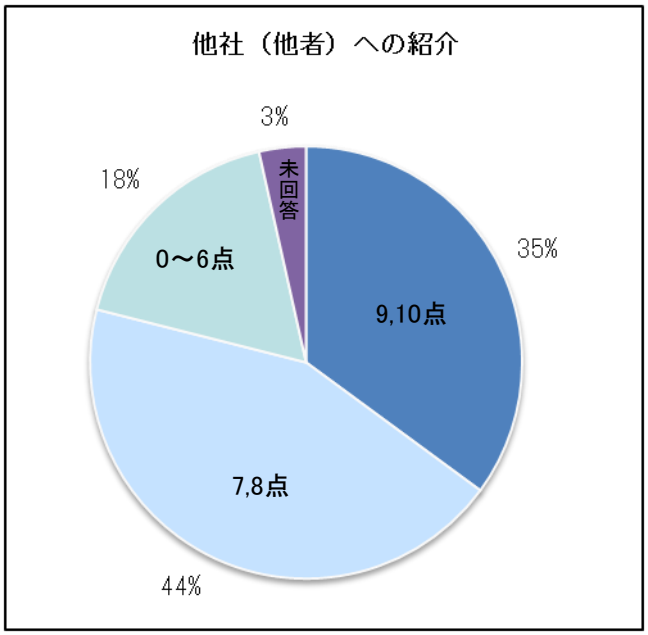
© 2013 JBM Consultant Co.,Ltd.

調査結果②

3.窓口対応について



4.他社(他者)への紹介



結果総括

○全体を通じて、「やや悪い」「悪い」と評価いただいている項目が散見される。
⇒これらは不満足であると認識し、早急に改善に取り組んでまいります。

○営業担当者について、「提案・アドバイス」「取扱いサービスに対する知識」「事後フォロー」の3点について「大変よい」の割合が40％を下回っており、他の項目と比較し低い傾向が出ている。
⇒これらは組織的な課題と捉え、全体で強化に努めてまいります。

○研修サービスについて、「講師・講義内容」は全体的に高い評価をいただいているが、一方で「コンテンツ内容」の充実が求められていることが分かる。
⇒より良いコンテンツの提供を目指し、改善に取り組んでまいります。

○他社(他者)への紹介は、全体的な満足度を測る尺度としての設問であるが、個別の設問を裏付けるように0～6点の低評価が一定割合(18％)存在している。
⇒個別項目の改善に取り組んでいくことで、不満足の払拭、満足度の向上に取り組んでまいります。

© 2013 JBM Consultant Co.,Ltd.