

A blurred background image of a young woman with short dark hair, smiling broadly. She is wearing a light blue and white striped shirt and is holding a dark-colored tablet or smartphone in her hands. The background is slightly out of focus, showing what appears to be an office or study environment.

セミナー資料

顧客満足度(CS)調査の正しい活用術 —ユーザーの声をデータからひも解く—

2022年6月14日 (火)

 ASMARQ



INDEX

- ・ “よくある”CS調査の実態
- ・ CS調査とは
- ・ CS調査は“健康診断”？
- ・ CS調査の概要
- ・ 調査結果の活用と注意点
- ・ 調査会社を活用するメリット



**営業部 営業第2グループ・事業会社担当 リーダー
内藤 裕貴**

新卒入社にて美容業界で法人営業を経験後、2019年よりアスマークへ中途入社。前職での経験を活かし、美容業界を初めとして日用品や食品などの事業会社のお客様へ向けご要望に合わせた調査手法を企画・提案。

探索型から仮説検証型、コンセプト調査など、幅広い調査目的に合わせた調査経験多数。

一人の自由記述回答に引っ張られてしまい、
全体的な結果が把握できていない・・・

CS調査の目的設定がされておらず
結果を活かしきれない・・・

こんな状況になってしまいませんか？



アンケートが自由記述回答だらけ

CS調査には以下の2点が必要です

正しいデータ回収

- ・総合満足度
- ・サービスやブランドのカテゴリ別の評価や推奨度（NPS）
- ・対応面での評価や推奨度・継続意向

など

正しいデータ把握

- ・顧客層の満足要因／不満要因
- ・重要度と掛け合わせたマッピング
(ポートフォリオ分析)
- ・経年比較による効果測定

など

自社の商品やサービスを利用しているユーザー（既存顧客）に対して

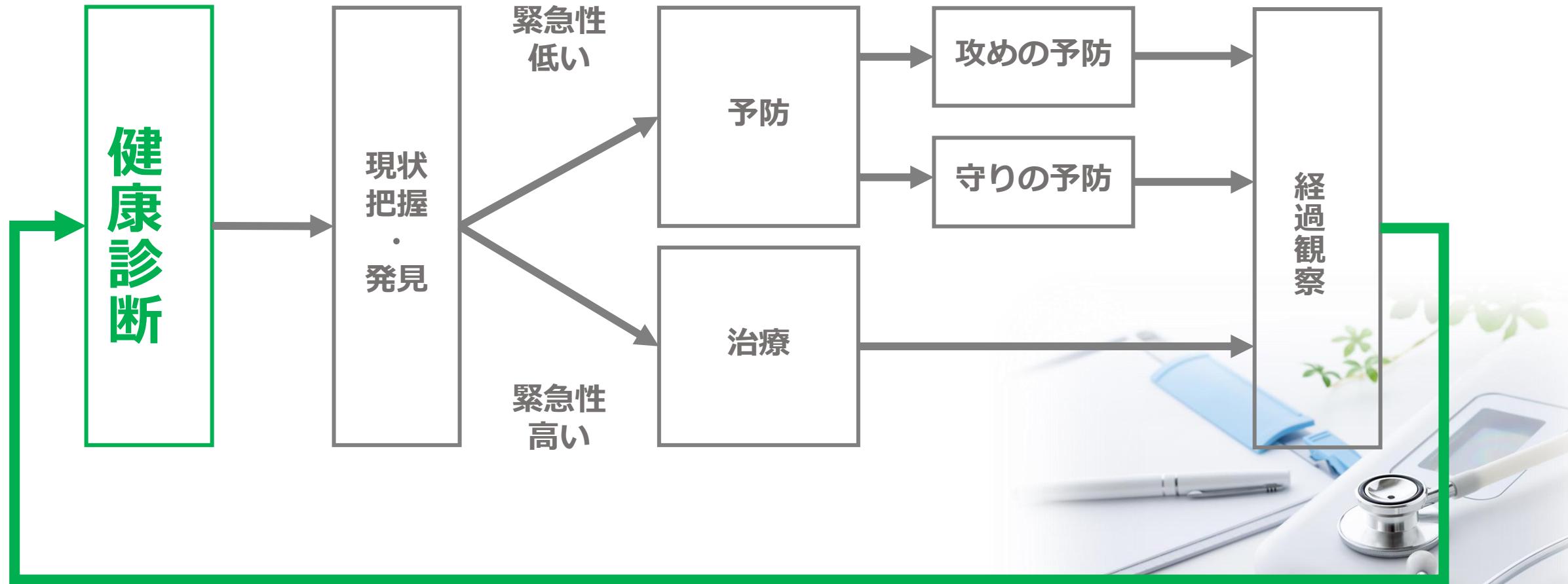


満足していること、期待していることは何か？

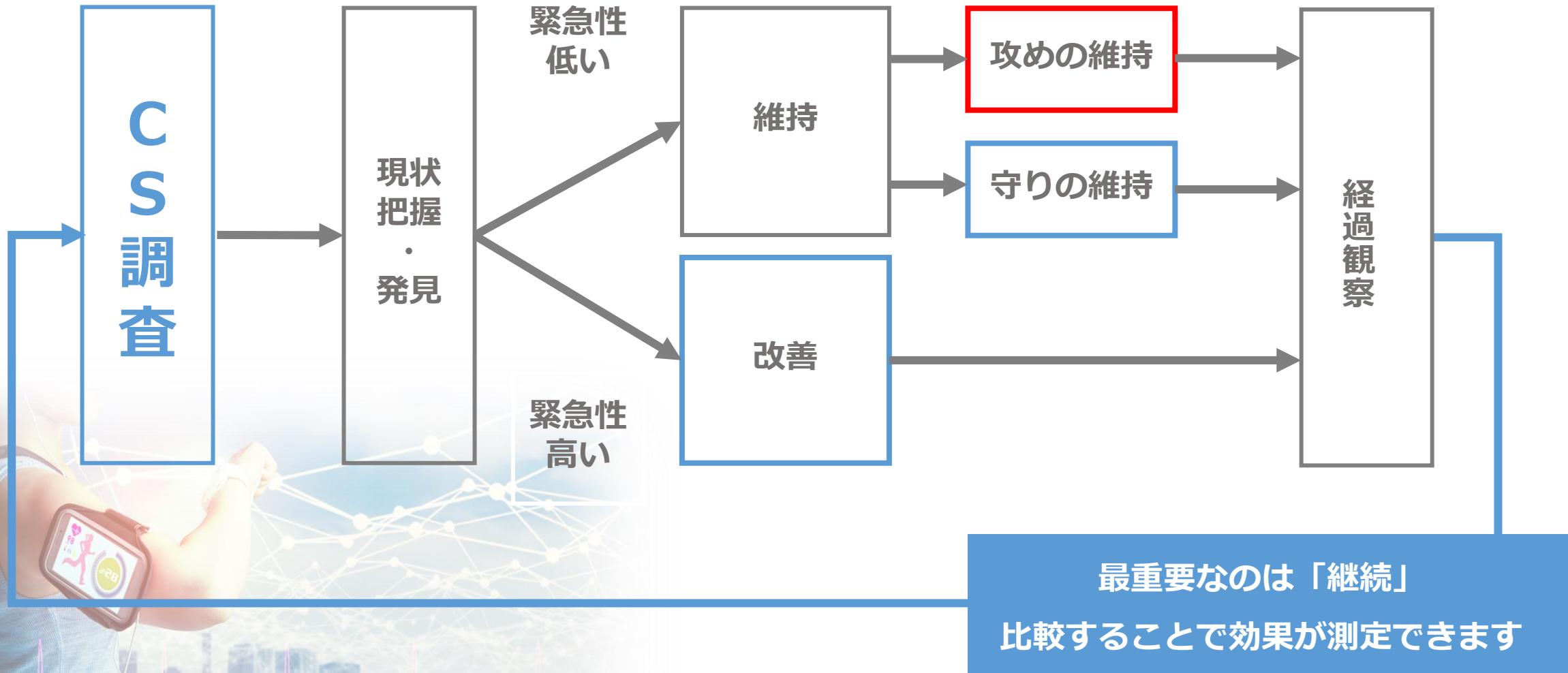


を把握するために行う調査

CS調査は“健康診断”？



CS調査は“健康診断”？





アンケート調査（郵送・インターネット）

- B to B 顧客リストの活用
- B to C 調査モニターに対するアンケート
／来店客に対するアンケート



インタビュー調査
(来場調査・オンライン)



覆面調査

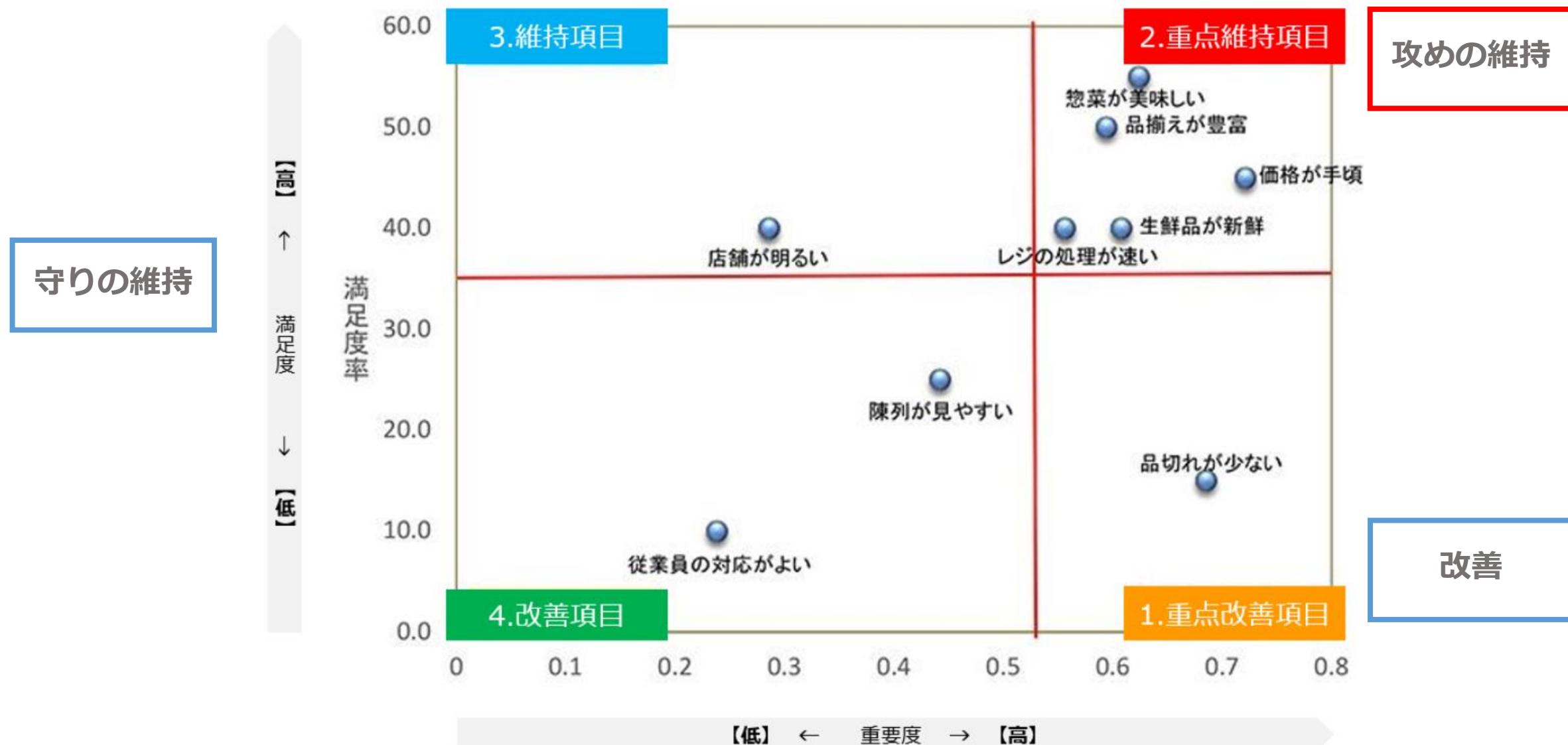
●CS調査の一般的な調査項目（B to C）



- **認知経路**
- 来店回数
- 来店頻度
- 店舗重視点
- 来店理由
- 再来店意向
- 推奨意向
- 総合満足度
- 総合満足度理由
- 項目別満足度

- Q.あなたは●●をどこで知りましたか。
1. テレビ
 2. ラジオ
 3. 雑誌
 4. 新聞・チラシ
 5. インターネット広告
 6. インターネット検索
 7. SNS
 8. 広告・看板
 9. 家族・友人・知人からの口コミ
 10. 通りがかった
 11. その他

調査結果の活用と注意点～ポートフォリオ分析～



定性的な情報

No	大分類	中分類
1	ポジティブ	容量
2	ネガティブ	デザイン
3		価格
4		パッケージ



No	性別	年齢	回答	大分類	中分類
1	男性	31	量が多くて嬉しいです	1	1
2	男性	25	容器が使いやすい	1	2
3	女性	22	こぼしにくい容器で安心できる	1	2
4	男性	30	価格が高い	2	3
5	女性	45	パッケージがおしゃれ	1	4

定量的な情報

掲載軸	n	ポジティブ	ネガティブ
全体	100	70.0%	30.0%
男性	50	60.0%	40.0%
女性	50	80.0%	20.0%



調査目的が明確でない

アンケートの対象者条件が明確でない（B to C）

質問数や選択肢数のボリュームが多い

質問内容や順番、調査時期を変更してしまう

実態評価の設問がない



- 回答離脱を防ぐ調査設計

- 全体の設問数／設問文章／選択肢／

- 自由記述回答の設問数／回答デバイス・環境の配慮 など

- 調査の実施時期

- 配信の曜日や時間帯



CS調査の多くはアンケート調査で実施されます。

アンケート調査は調査設計が“命”です。

調査票の精度が低ければ誤った回答を生み、正しいデータになり得ません。

調査会社や専門機関を頼り、

課題に沿った調査設計～分析をしていきましょう。

会社名	株式会社アスマーク																							
所在地	<p>【本社】 〒150-0011 東京都渋谷区東1-32-12 渋谷プロパティタワー4F TEL:03-5468-5101 【八戸事業所】実査部 〒031-0032 青森県八戸市大字三日町2 明治安田生命八戸ビル8F TEL:0178-20-8638 【大阪事業所】営業部 〒541-0047 大阪府大阪市中央区淡路町4-3-5 FPG links MIDOSUJI 9F TEL:06-6809-3457 【福岡事業所】営業部・実査部 〒810-0041 福岡県福岡市中央区大名1-8-10 福岡安藤ハザマビル6F TEL:050-5306-7274 【横浜事業所】営業部・実査部 〒231-0023 神奈川県横浜市中区山下町207-2 閑内JSビル2F TEL:045-225-9063 【長岡事業所】実査部 〒940-0033 新潟県長岡市今朝白1-8-18長岡DNビル9階 TEL:0258-86-4381 </p>																							
	調査のご相談はこちら																							
創立	1998年12月																							
設立	2001年12月																							
資本金	50百万円(2022年11月末時点)																							
売上高	3,892百万円(2022年11月期)																							
役員	<table> <tr> <td>代表取締役</td> <td>町田 正一</td> <td>事業内容</td> </tr> <tr> <td>取締役</td> <td>水城 良祐</td> <td>・市場調査</td> </tr> <tr> <td>取締役</td> <td>飯田 恭介</td> <td>・HR Techサービス</td> </tr> <tr> <td>社外取締役</td> <td>木原 康博</td> <td>・RPA導入・運用支援</td> </tr> <tr> <td>社外取締役(監査等委員)</td> <td>鈴木 親</td> <td>・労働者派遣事業(許可番号:派13-311841)</td> </tr> <tr> <td>社外取締役(監査等委員)</td> <td>大内 智</td> <td></td> </tr> <tr> <td>社外取締役(監査等委員)</td> <td>塩月 潤道</td> <td></td> </tr> </table>			代表取締役	町田 正一	事業内容	取締役	水城 良祐	・市場調査	取締役	飯田 恭介	・HR Techサービス	社外取締役	木原 康博	・RPA導入・運用支援	社外取締役(監査等委員)	鈴木 親	・労働者派遣事業(許可番号:派13-311841)	社外取締役(監査等委員)	大内 智		社外取締役(監査等委員)	塩月 潤道	
代表取締役	町田 正一	事業内容																						
取締役	水城 良祐	・市場調査																						
取締役	飯田 恭介	・HR Techサービス																						
社外取締役	木原 康博	・RPA導入・運用支援																						
社外取締役(監査等委員)	鈴木 親	・労働者派遣事業(許可番号:派13-311841)																						
社外取締役(監査等委員)	大内 智																							
社外取締役(監査等委員)	塩月 潤道																							
社員数	264名(2022年11月末時点)																							
	<table> <tr> <td>運営サイト</td> <td>取得認証</td> <td>加盟団体</td> </tr> <tr> <td> アンケートモニター募集サイト「D STYLE WEB」の運営・管理 買った人・使った人の評価サイト「シェアビュー」の運営・管理 外国人市場調査業務「e-gaikokujin.Recruiting」の運営・管理 </td> <td>  一般社団法人日本マーケティングリサーチ協会 (JMRA) </td> <td></td> </tr> </table>			運営サイト	取得認証	加盟団体	アンケートモニター募集サイト「D STYLE WEB」の運営・管理 買った人・使った人の評価サイト「シェアビュー」の運営・管理 外国人市場調査業務「e-gaikokujin.Recruiting」の運営・管理	 一般社団法人日本マーケティングリサーチ協会 (JMRA)																
運営サイト	取得認証	加盟団体																						
アンケートモニター募集サイト「D STYLE WEB」の運営・管理 買った人・使った人の評価サイト「シェアビュー」の運営・管理 外国人市場調査業務「e-gaikokujin.Recruiting」の運営・管理	 一般社団法人日本マーケティングリサーチ協会 (JMRA)																							

