



03

マーケティング・リサーチ分野



顧客満足度調査（CS調査）

customer satisfaction survey

自社商品や自社サービスが、利用者にどのような評価をされているか現状把握を行い、評価・分析することで、今後の伸ばすべき強みや改善点を明らかにします。当社では、紙アンケートを使った調査から、WEB調査までクライアント企業様のお客様特性に合わせた調査手法にてご提案をいたします。



商品
・
サービス戦略

- 自社の商品・サービスを客観的に評価し、KPIの達成度を把握したい
- 強み・弱みを把握して、PDCAサイクルを回したい

サーベイリサーチセンターの『顧客満足満足度調査』3つの強み

01

顧客課題に
合わせた
カスタマイズ設計

02

調査対象者への
気配りまでお任せ

03

調査後に
活用しやすい
アウトプット

01 顧客課題に合わせたカスタマイズ設計

調査の流れ① 調査設計

調査課題のヒアリング

- ✓ クライアント様と調査目的、課題の共有
- ✓ 「顧客満足度を向上」することにより「何を実現したいのか」等の目的を明確化
- ✓ 調査する対象・手法等の検討

Point

リサーチャーによる全工程のワンストップオペレーション
調査課題のヒアリング～報告書作成までの全工程を、担当リサーチャーが一元管理致することで、調査目的達成に努めてまいります。

ご提案書の提示

- ✓ お伺いした目的や課題を元に、リサーチャーが調査項目案を作成
- ✓ 具体的なイメージの再確認と実施可否のご検討

【ご提示項目】

- ①調査目的 ②調査課題 ③調査項目案
④アウトプット案 ⑤スケジュール ⑥費用

調査手法例 お客様のテーマや課題に合わせた的確な調査方法
をご提案いたします

■自社顧客の利用実態や満足度を知りたい



▶メールにてWEBアンケートのURLを配信

当社から調査対象者へ、一斉配信が可能
回答時に個別ログインIDを付与することで、回答者を
識別することができ、督促も未回答者のみに送付可能



▶郵送にてアンケートと返信用封筒を送付

PCやスマートフォンに不慣れな高齢層の回収が期待
できます

※郵送とWEBの併用調査も可能です

■来店客（来場者）利用実態や満足度を知りたい



▶出口にて調査員がお声がけしてヒアリング

専門調査員が、調査対象者に直接聞き取りを行うため、
その場でサービスや接客への評価を聞くことが可能



▶パンフレットやチラシにQRコードを印字

多くの来店客（来場者）にお渡しすることが可能。
その場で時間がない場合でも、後程お時間ある時に
回答していただくことができます

■競合商品やサービスの利用者の評価やプロフィールを知りたい



▶インターネットモニターに対して聴取を行う

「●年以内に〇〇を利用した方」等条件を絞って
該当顧客を抽出し、意見や満足度を収集
短期間で大量の回答が得ることが可能

02 調査対象者への気配りまでお任せ

調査の流れ② 調査準備～調査対応

調査準備

■紙アンケートの場合（アンケート票などの資料の印刷～発送）

- ✓ 発送用の封筒に、アンケート票と返信用封筒
ご希望あればチラシ等も封入可能
- ✓ 発送用の封筒にクライアント様のロゴを入れるオリジナルの
封筒作成の他に、クライアント様の既成封筒を使用すること
も可能

■WEBアンケートの場合（画面作成）

- ✓ 当社にてアンケート画面を作成。
- ✓ 調査前にテスト画面をクライアント様にご提示
クライアント様側でも動作確認ができます
- ✓ 単発での調査以外にも、通年でアンケートが回収可能な
貴社専用の アンケートサイトの構築も可能
（回答がリアルタイムで確認できるシステムになります）

Point

精度の高い回答が得られるよう、下記の点に留意したアンケートを作成いたします。

- ①調査対象者に負担をかけない質問量の考慮します
- ②わかりやすい質問文／選択肢で回答のしやすさを追求します
- ③見やすさを意識したレイアウト（余白や文字）にて作成します

発送・配信

- ✓ 週2～3回、最新の回収数と回収率（送った件数に対しての回収数割合）をグラフにてご報告

Point

調査対象であるクライアント様のお客さまのご意見に対して、迅速かつ丁寧な対応をいたします。

- ①必要に応じて、アンケートに関する問合せ専用窓口（アンケート事務局）の設置も可能です。
お客様の疑問には、調査目的や内容を理解したコール経験のあるスタッフが迅速かつ丁寧に回答いたします。
- ②アンケート内に自由記述欄を設けている場合、お客様のご意見が記載されていることがございます。
「以前購入したものが不良品だった」「新しいものを購入検討しているのでパンフレットがほしい」等、
即時対応が必要と判断した場合は、すぐにご連携いたします。

入力・データ確認

03 調査後に活用しやすいアウトプット

調査の流れ③ ご納品物

- ローデータ納品
- 単純集計表・クロス集計表
- レポート・その他分析

集計表

Q5. 保険料（掛け金）の望ましい支払い方法											
	調査数	口座振替	振込	現金（代理店の集金）	給与引き	クレジットカード払い	コンビニ払い	インターネットによる支払い	デビットカード	その他	無回答
全体	1231	74.8	7.8	15.3	10.7	14.5	11.1	3.0	0.6	0.5	2.2
男性	710	71.2	9.2	15.7	13.4	15.1	10.8	3.2	0.8	0.8	2.2
18～24才	11	90.9	36.4	36.4	9.1	18.2	27.3	9.1	9.1	—	—
25～29才	28	96.4	10.7	—	10.7	25.0	10.7	—	—	—	—
30～34才	73	79.5	8.2	9.6	8.2	24.7	16.4	9.6	1.4	—	—
35～39才	74	62.2	12.2	13.5	18.9	28.4	16.2	10.8	1.4	—	2.7
40～44才	66	74.3	3.0	13.6	19.7	27.3	13.6	4.5	—	—	—
45～49才	87	72.4	8.0	14.9	18.4	20.7	13.8	2.3	—	—	2.3
50～54才	85	74.1	10.6	11.8	18.8	10.6	10.6	3.5	2.4	—	2.4
55～59才	95	69.5	5.3	13.7	24.2	13.7	5.3	—	—	1.1	1.1
60才以上	251	65.3	10.4	21.9	4.4	4.0	7.2	0.4	0.4	2.0	4.0
女性	438	82.2	5.3	13.9	6.4	14.2	12.1	2.7	0.5	—	2.1
18～24才	11	81.8	9.1	9.1	18.2	—	—	—	—	—	—
25～29才	34	85.3	8.8	11.8	8.8	14.7	23.5	5.9	—	—	—
30～34才	76	81.6	10.5	17.1	5.3	27.6	15.8	3.9	1.3	—	1.3
35～39才	56	87.5	3.6	14.3	16.1	21.4	12.5	5.4	—	—	—
40～44才	59	78.0	3.4	16.9	6.8	11.9	13.6	1.7	—	—	3.4
45～49才	46	82.6	4.3	8.7	4.3	17.4	15.2	2.2	—	—	2.2
50～54才	39	76.9	2.6	10.3	2.6	10.3	12.8	5.1	—	—	2.6
55～59才	46	82.6	—	15.2	2.2	4.3	4.3	—	2.2	—	6.5
60才以上	70	82.9	5.7	14.3	2.9	1.4	2.9	—	—	—	1.4
既婚	993	74.7	7.5	14.8	11.3	14.5	10.2	2.8	0.6	0.5	2.4
世帯主である	662	72.2	8.8	14.7	13.7	14.2	10.0	2.4	0.6	0.8	2.6
世帯主ではない	330	79.7	4.8	15.2	6.4	15.2	10.6	3.6	0.6	—	2.1
未婚	162	79.6	9.3	14.8	9.9	18.5	17.3	4.3	1.2	—	0.6
その他	33	63.6	12.1	24.2	6.1	6.1	15.2	6.1	—	3.0	—

自由回答一覧

Q21. 意見・要望											
【代埋店】						【商品】					
1. 銀行	6. 銀行	11. 銀行	16. 証券			Q21. ★金融機関の意見・要望					
2. 銀行	7. 銀行	12. 銀行									
3. 銀行	8. 銀行	13. 銀行									
4. 銀行	9. 銀行	14. 証券									
5. 銀行	10. 銀行	15. 証券									
アンケート番号	回答者番号	代埋店	商品	意見・要望							
200004	22132	4	3	銀行からの申し込みで納入した上で後払いで支払いたい。また、手数料が安ければいい。							
200104	2162	3	4	良好なクレジットサービスがほしい。また、手数料が安ければいい。							
200007	2168	13	14	銀行のホームページ等を見ればよいのであるが、各社のセミナー等への参加を呼びかけるなど案内を徹底されると情報提供サービスの向上に寄与すると思う。							
200014	2339	15	9	銀行のホームページ等を見ればよいのであるが、各社のセミナー等への参加を呼びかけるなど案内を徹底されると情報提供サービスの向上に寄与すると思う。							
200020	2434	16	2	生命保険の情報は銀行で提供していい。生命保険の情報は銀行で提供していい。生命保険の情報は銀行で提供していい。							
200024	2670	17	2	生命保険の情報は銀行で提供していい。生命保険の情報は銀行で提供していい。生命保険の情報は銀行で提供していい。							
200026	2763	15	1	生命保険の情報は銀行で提供していい。生命保険の情報は銀行で提供していい。生命保険の情報は銀行で提供していい。							

Point

クライアント様の課題や今後の調査結果の活用方針に沿ったアウトプットをご提供いたします。

クライアント様にて調査結果の活用方法に応じて、従業員に展開するための詳細な報告書から、ホームページ掲載用・広報資料用のレポート作成まで、ご要望に応じた資料をご提供いたします。

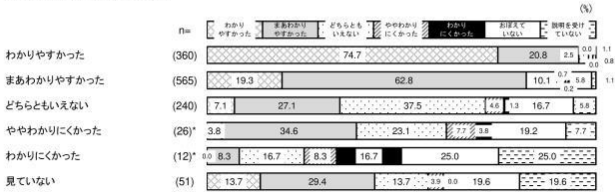
クライアント様が既に保有されている調査データと合わせた経年比較も可能です。

レポート

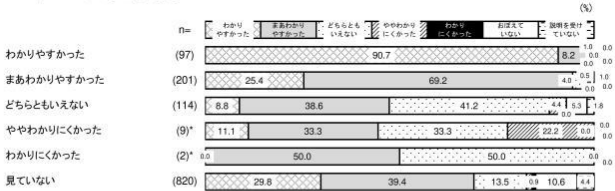
購入時の説明のわかりやすさ(Q9)

『購入時の商品の説明はわかりやすかったですか。』

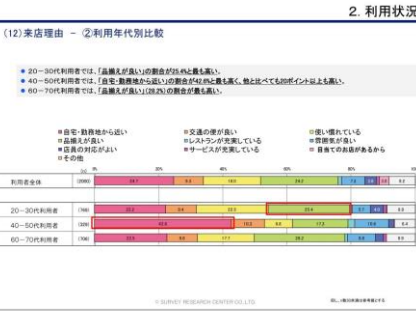
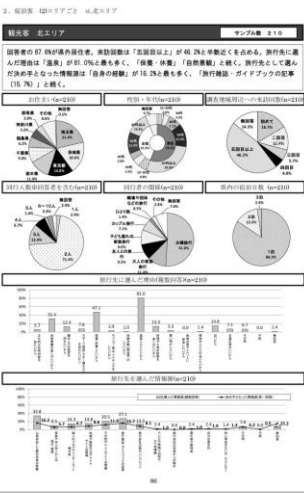
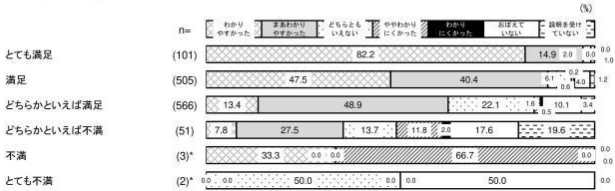
Q5. パンフレットのわかりやすさ



Q8. ホームページのわかりやすさ



Q14. 商品の品揃え



04 類似調査のご紹介



ミステリーショッパー

教育されたミステリーショッピング調査専門の調査員が来店客として店舗を訪問し、[接客][サービス][商品][環境]等について調査を行います。

企業が戦略的に設定した基準に達しているかどうか、現状把握を行い、評価・分析することで、強みや改善点について明らかにします。

詳細

https://www.surece.co.jp/wp_surece/wp-content/uploads/2020/05/MysteryShoppingResearch-202005.pdf



従業員満足度（ES調査）

従業員の仕事や職場環境などに対する「満足度」や、企業風土・人事制度・経営方針などに対する「認識度」を明らかにし、従業員からの意見や要望を吸い上げ、職位ごとの意識の差等を分析します。

従業員満足度を向上させることによって、従業員の生産性やモチベーション高まり、良いサービスの提供が生まれ、業績の向上や顧客満足度の向上につながります。

詳細

https://www.surece.co.jp/wp_surece/wp-content/uploads/2020/05/EmployeeSatisfactionSurvey-202005.pdf

その他「マーケティングリサーチサービス」



<https://www.surece.co.jp/service/marketing/>

お問い合わせはこちら



<https://www.surece.co.jp/contact/>