

# PLAY BOOK

## 顧客満足度調査

ガイドに沿って調査をやってみましょう。

**01** 調査の概要を考えよう。

**02** 調査を社内プロジェクト化しよう。

**03** 仮説を立てよう。

**04** 質問項目を考えよう。

**05** 調査票を作成しよう。

**06** 回答画面を作成しよう。

**07** 配信して回答を集めよう。

**08** 結果の振り返りをしよう。

**09** 次のアクションを決めよう。

# STEP 01

## 調査の概要を考えよう。

調査の軸を固めることで、首尾一貫した顧客満足度調査を行うことができます。

### 1. 調査の目的

解約率改善のための現状把握  
・ 既存顧客から評価ポイント

### 2. ターゲット

サービスに  
1年以上契約しているユーザー

### 3. 配信方法

サポート担当からの  
メール一斉配信

### 4. 実施頻度

仮説検証のための調査のため、  
スポットで実施

### 5. スケジュール

2週間



どのようなアンケートを実施するかで  
内容が大きく変わります。

- ・ 定点満足度調査
- ・ 仮説検証型の満足度調査

# STEP 02

## 調査を社内プロジェクト化しよう。

顧客満足度調査は会社全体で取り組むべきものです。プロジェクト体制を作り円滑に進めていきましょう。



# STEP 03

## 仮説を立てよう。

ターゲットに対する仮説を立てることで、質問項目を考えやすくなります。

### 仮説

1年以上サービスを契約しているユーザーが評価してくれているのは、

- ・ 機能への満足度が高い。
- ・ サポートを密に行えており、担当者に不満が少ない。
- ・ 導入時にやりたかったことが実現できている。( 事前期待と実際の満足度の合致 )
- ・ 複数の用途、部署で活用されている。

から、解約が起こりにくいのではないか。



より具体的な仮説を立てるため、顧客と普段やりとりしている営業やサポート担当にヒアリングしてみましょう。

# STEP 04

## 質問項目を考えよう。

仮説をもとに、ざっくばらんに聞きたいことを書き出してみよう！

サービスの総合  
満足度

各機能における  
評価

サポート内容の  
わかりやすさは  
どうか。  
正確さ。

対応は親切丁寧か？  
機械的になって  
いないか？

属性質問

欲しいと  
感じている機能

ヘルプサイトに  
載せて欲しい  
情報は？

電話の  
繋がりやすさ

メールでの回答は  
わかりやすいか



書き出した質問は社内に展開し、取捨選択しましょう！  
全体の質問数は15~20程度が回答者の負担になりにくい目安です。

# STEP 05

## 調査票を作成しよう。

回答者の気持ちをイメージして、答えやすいアンケートの構成を練りましょう。

### お客様アンケートのお願い

いつもご利用いただき誠にありがとうございます！

製品とサービスの品質向上、そしてお客様のご利用状況の把握を目的としたアンケートを実施します。

アンケートに最後まで回答していただいた方には、ささやかですが謝礼をプレゼントさせていただきます。

お忙しいところ恐縮ですが、今後のサービス改善のため率直なご意見やご感想をお聞かせください。

Q1. 本サービスの総合的な満足度を教えてください。

Q2. 総合的な満足度を「X」とした理由を教えてください。

Q3. あなたの担当範囲として当てはまるものを教えてください。

○  
○  
○

### Check Point

**01** 質問の順番を整理しましょう。  
自然な流れの質問順序になっているか。



**02** 最適な質問形式、選択肢を選択しましょう。  
・ SA or MA or FA or ?  
・ 必須回答か、任意回答か。



**03** 文言を整理しましょう。  
・ 質問文は簡潔か。  
・ 一般用語か、社内用語になっていないか。

# STEP 06

## 回答画面を作成しよう。

回答者が答えやすい & ブランドの世界観を意識して作成しましょう。

### Check Point

**01** ウェルカムページにこだわきましょう。  
最初の1ページ目の印象は回答率に比例します。



**02** ブランドの世界観に沿ったデザインにしましょう。  
文字の種類、色、大きさ



**03** 回答者の気持ちになってテスト回答してみましょう。  
違和感のある質問、選択肢はありませんか。



質問票作成時に決定したからといって、そのままアンケートを作成するのはおすすめしません。より良い回答方式のアイデアが浮かんだら、柔軟に変更するとよいでしょう。

# STEP 07

## 配信して回答を集めよう。

少しでも多く回答してくれるように、回答者への配慮を込めた配信をしましょう。

### Check Point

- 01** メール文面に要旨を簡潔にまとめましょう。  
調査目的、所要時間、インセンティブ
- 02** 月曜の朝は送らないようにしましょう。  
週の初めは大量のメールがきているため、  
アンケートへの優先度が下がってしまいがちです。
- 03** リマインドメールを送りましょう。  
すでに回答してくれた人には送らないこと。





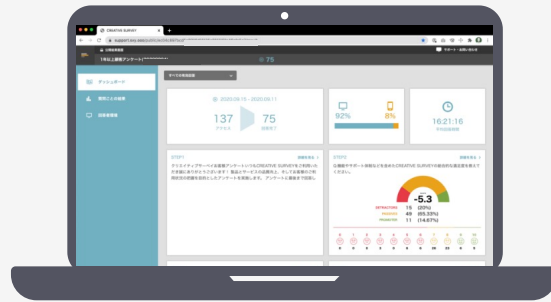
# STEP 08

## 結果の振り返りをしよう。

回答結果の良かったところ、悪かったところをチームで振り返りましょう。

01

メンバーに結果をシェアしましょう。  
簡易なフィードバックで視野が広がります。



Share



02

自身も結果を分析しましょう。 数値、コメント、両方の軸で見ることが大切です。

### 全体の把握

全体満足度や項目別満足度から全体の傾向を掴みましょう。全体の大まかな満足度、不満足度の傾向が見えてきます。

### 結果の深掘り

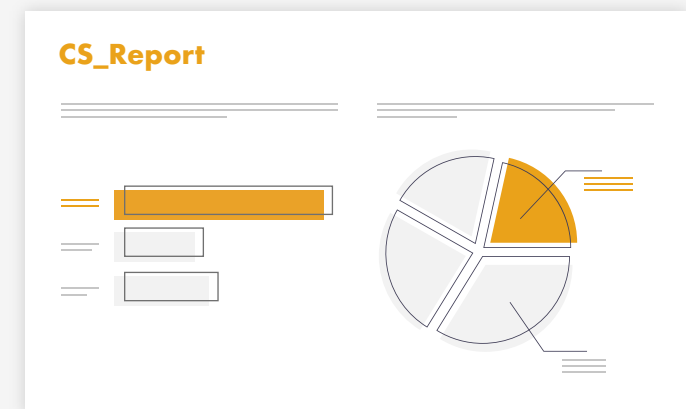
単純集計の結果をもとに、項目を掛け合わせて集計してみましょ。単純集計とは別の角度から結果をみることができます。

[属性情報] × [質問項目]、 [質問項目] × [質問項目]

03

レポートをまとめ、共有しましょう。  
メンバーのFBも参考にまとめていきます。

- ・ 全体/個別項目の満足度
- ・ 仮説の検証
- ・ 満足度が高い/低いところのピックアップ
- ・ 具体的なアクションの提案
- ・ 分析を通してわかった気づき etc



STEP  
09

## 次のアクションを決めよう。

回答者は何かしらの期待を込めて、回答をしてくれています。チームで必要なアクションを決めましょう！

≡ 回答者が待っています！ ≡

# NEXT ACTION を決めましょう！

