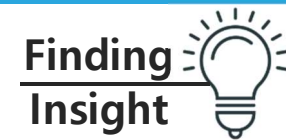


# 顧客満足度調査

顧客が感じている潜在的な不満足点を洗い出すことで、  
貴社の弱点を発見します！



顧客満足度調査は、自社商品やサービスに対する評価・改善点を発見するための調査です。顧客との長期的な関係を通じて収益向上を目指すCRMで最も重要視される指標となります。満足度が高いほど売上やリピート率の向上に繋がり、新規の顧客を獲得していくヒントとしても貴重な情報源となります。満足度調査では特に**不満足に対する声**をリサーチにより顕在化させることが重要であり、不満や指摘されたポイントを改善していくことが顧客との関係維持（離脱防止）に直結します。

フェイス・コムが行う調査では、顧客が感じている潜在的な不満足点を引き出すような設問の設計や調査方法をご提案しております。

## 顧客満足度調査の質問項目と分析イメージ

Q1. 店舗のサービスやスタッフについて、それぞれの満足度をお知らせください。

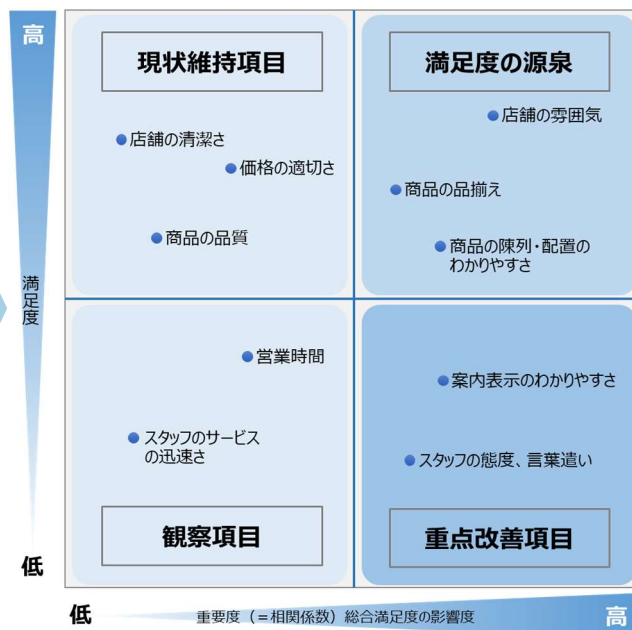
	不満	やや不満	どちらとも いえない	やや満足	満足
商品の品揃え	○	○	○	○	○
商品の陳列・配置のわかりやすさ	○	○	○	○	○
商品の品質	○	○	○	○	○
価格の適切さ	○	○	○	○	○
スタッフのサービスの迅速さ	○	○	○	○	○
スタッフの態度、言葉遣い	○	○	○	○	○
案内表示の分かりやすさ	○	○	○	○	○
営業時間	○	○	○	○	○
店舗の清潔さ	○	○	○	○	○
店舗の雰囲気	○	○	○	○	○

Q2. 店舗の総合的な満足度をお知らせください。

	不満	やや不満	どちらとも いえない	やや満足	満足
総合満足度	○	○	○	○	○

Q3. 上記でお答え頂いた理由を具体的にお知らせください。

満足度ポートフォリオ分析



満足度理由のコーディング

No.	性別 (1.男性 2.女性)		年齢 (歳)		Q3. 満足度の理由
	F1	F2	Q1	Q2	
	総合満足度 (5.不満 4.やや不満 3.どちらともいえない 2.やや満足 1.満足)				
1	2	38	3	4	案内をもっとわかりやすくして欲しい。今日が初めてなので迷ってしまった。
2	2	29	4	4	駐車場で「止まれ」を無視した車とぶつかりそうだったので、場内の安全対策を強化して欲しい。
3	2	55	4	4	案内が少ないうえに迷子になった。駅からの案内もあると良い。
4	1	55	2	4	健康的な食事が食べられるし美味しい。サービスも丁寧で良かった。
5	1	37	5	4	一部のスタッフの愛想が悪いのが気になる。無視されたこともあるし、意地悪なことをされたことがある。全員ではないから指導すれば済む問題。上司の教育不足がもじれないが。
6	1	49	4	4	価格帯が高いので、ターゲット層がどこのか分かりにくいと思う。
7	2	63	3	4	授乳室、オムツ替えできるところを作ってほしい。
8	2	56	2	4	思っていたより広く、いろいろありそうでいい。
9	1	38	1	4	授乳室がとてもきれいで使いやすく、助かっている。子供が遊べる施設があると長いこといられるので良いと思う。
10	1	58	4	4	駐車場の料金が高すぎる。
11	2	32	5	4	スタッフにタメグチの人がいて、不愉快でした。
12	2	37	4	4	トイレがもう少しきれいだと思います。
13	2	32	3	4	遅くまでやっているの、仕事帰りに寄って嬉しい。
14	1	43	4	4	中には優しい方もいるけど、お客様のためになる情報をもっと教えて欲しい。
15	1	59	4	4	ロッカーが朝早くからずっと埋まっており不便を感じるの、有料にするなどして対策して欲しい。

貴社が求めるゴールに向けて最適な調査方法をご提案！

顧客満足度調査をするために  
よく利用される調査方法

- ネットリサーチ
- 郵送調査
- 店頭アンケート

