



個と組織を生かす

2010年度 お客様満足アンケート

結果のご報告



アンケート概要

調査方法	WEB調査法
調査期間	2010年12月3日(金)~12月17日(金)
配信数	799名
有効回答数	513名 (有効回答回収率64.2%)
分析内容	回答分布・加重平均(回答選択肢を得点化(例:「大変満足」=5点・・・「大変不満」=1点)とし、各選択肢の回答個数とかけあわせた結果を足し上げ、回答者数で割ったもの)
(備考)	結果数値について小数点第二位以下を記載していないため、文中表記の合計数値とグラフ数値の足し上げ結果に差異が生じている場合があります。予めご了承ください。

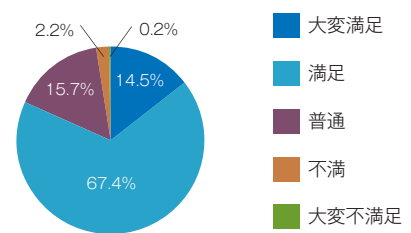
アンケート結果

小社に対するお客様の満足状況・企業イメージについて

「小社に対する総合満足度」の集計結果

「大変満足」または「満足」と回答いただいたお客様が82.0%にのぼり、多くのお客様から満足との回答を頂戴することができました。一方で、15.7%のお客様からは「普通」、2.2%のお客様からは「不満」または「大変不満」との回答をいただいております。今回頂戴したご意見・ご要望をもとに、よりいっそうの努力が必要だと考えています。

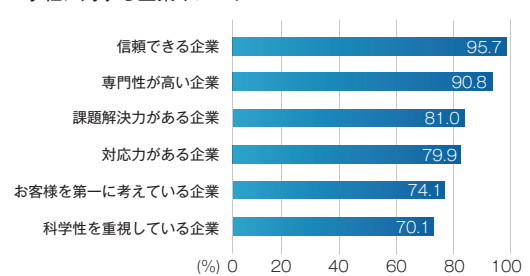
小社に対する総合満足度



「小社に対する企業イメージ」の集計結果

小社に対する企業イメージについて、複数選択でお伺いしました。最も多かったのは「信頼できる企業」との回答で、95.7%にのぼるお客様から「あてはまる」または「ややあてはまる」との回答を頂戴しました。次いで2番目に多かった回答が「専門性が高い企業」(90.8%)、3番目が「課題解決力がある企業」(81.0%)でした。

小社に対する企業イメージ (「あてはまる」「ややあてはまる」回答合計)



「競合他社と比較した際の小社の特徴」の集計結果

競合他社と比較した際の小社の特徴について、フリーコメントでお伺いしました。強みとして多くのご意見を頂戴したのは、「商品（研修・テスト）の高い品質と豊富なラインナップ」についてでした。また、「実績・経験」や「営業担当の対応」も長所として多く挙げていただきました。一方で、「カスタマイズへの柔軟な対応」などへのご要望を頂戴しました。

■ トレーニングサービスに関する満足度の集計結果

トレーニングサービスの「プログラム」「トレーナー」「営業担当」「納品」の各要素とその詳細項目に関して、満足度をお伺いしました。最も高い評価をいただいた要素は「トレーナー総合満足度」で、加重平均（以下「平均」）4.20／「大変満足」「満足」の回答数合計（以下「満足・計」）87.1%との評価をいただきました。次いで、「プログラム総合満足度」（平均4.01／満足・計86.5%）、「営業担当総合満足度」（平均3.90／満足・計72.5%）、「納品関連総合満足度」（平均3.86／満足・計68.4%）という結果になりました。特に高い評価をいただいた「トレーナー」満足については、詳細項目の「トレーナーの実績・経験」で平均4.25、「トレーニングの進め方・受講者との関わり」で平均4.20の高い評価をいただいております。「様々な業界の事情に精通しており幅広い経験をしたトレーナーがいる」「安心して研修を任せられる」などのご意見を頂戴しました。

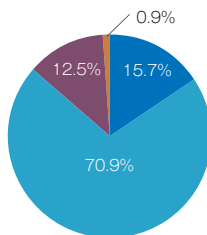
「プログラム」満足については、詳細項目の「プログラム内容のクオリティ」（平均4.12）「目的に対するプログラム内容の適合度」（平均4.10）について平均4.0以上の高い評価をいただき、「プログラムの完成度が高い」「ラインナップが豊富で広範な領域に対応できる」などのご意見を頂戴しました。一方で、「さらに臨機応変な対応をしてほしい」とのご要望も頂戴しました。

「営業担当」満足については、最も高い評価の詳細項目が「営業プロセス」（平均3.96）となり、次いで「小社商品・サービスへの精通」（平均3.91）となりました。

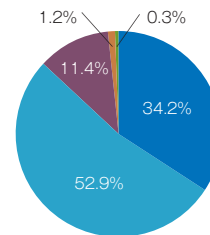
「納品関連」満足の詳細項目については、最も高い評価の詳細項目が「納品にかかる準備・実施管理」（平均3.85）となり、次いで「小社関係者間の連携」「納品後のフォロー」（各平均3.82）となりました。

■ 大変満足 ■ 満足 ■ 普通 ■ 不満 ■ 大変不満

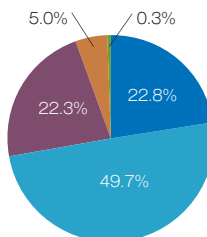
プログラムに関する総合満足度



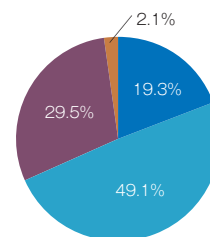
トレーナーに関する総合満足度



営業担当に関する総合満足度



納品に関する総合満足度

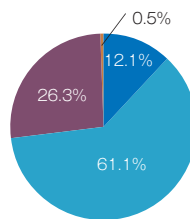


■ テスティングサービスに関する満足度の集計結果

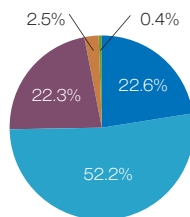
テストサービスの「テスト（商品）」「営業担当」「納品」の各要素とその詳細項目に関して、満足度をお伺いしました。最も高い評価をいただいた要素は、「営業担当総合満足度」（平均3.94／満足・計74.9%）でした。次いで「納品関連総合満足度」（平均3.87／満足・計67.4%）、「テスト総合満足度」（平均3.85／満足・計73.2%）という結果になりました。「テスト」満足については、詳細項目の「納品にかかる時間」（平均4.13）に平均4.0以上の高い評価をいただいています。次いで、「アウトプットのわかりやすさ」（平均3.87）となり、「過去からのデータの蓄積により安定性や信頼性が高い」「業界比較が科学的アプローチができる」などのご意見を頂戴しました。「営業担当」満足については、最も高い評価の詳細項目が「営業プロセス」（平均4.02）となり、次いで「小社商品・サービスへの精通」（平均3.92）となりました。「納品関連」満足については、最も高い評価の詳細項目が「納品にかかる準備・実施管理」（平均3.90）となり、次いで「納品後のフォロー」（平均3.79）となりました。

■ 大変満足 ■ 満足 ■ 普通 ■ 不満 ■ 大変不満

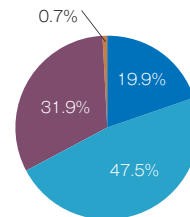
テストに関する総合満足度



営業担当に関する総合満足度



納品に関する総合満足度

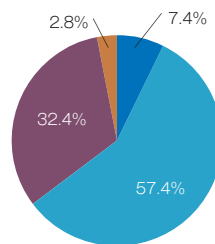


サーベイサービスに関する満足度の集計結果

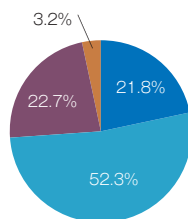
サーベイサービスの「サーベイ（商品）」「営業担当」「納品」の各要素とその詳細項目に関して、満足度をお伺いしました。最も高い評価をいただいた要素は「営業担当満足度」（平均 3.93 / 満足・計 74.1%）でした。次いで、「納品関連総合満足度」（平均 3.85 / 満足・計 66.3%）、「サーベイ総合満足度」（平均 3.69 / 満足・計 64.8%）という結果になりました。「サーベイ」満足の詳細項目については、最も高い評価の詳細項目が「品質の高さ」（平均 3.77）、次いで「アウトプットのわかりやすさ」（平均 3.69）となりました。「豊富なデータとそこから企画提案力が高い」などのご意見を頂戴しました。「営業担当」満足については、最も高い評価の詳細項目が「営業プロセス」（平均 3.98）となり、次いで「小社商品・サービスへの精通」（平均 3.88）となりました。「自社状況を踏まえた提案レベルが高い」などのご意見を頂戴しました。「納品関連」満足については、最も高い評価の詳細項目が「納品にかかる準備・実施管理」（平均 3.84）となり、次いで「小社関係者間の連携」「納品後のフォロー」（各平均 3.76）となりました。

■ 大変満足 ■ 満足 ■ 普通 ■ 不満 ■ 大変不満

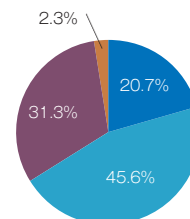
サーベイに関する総合満足度



営業担当に関する総合満足度



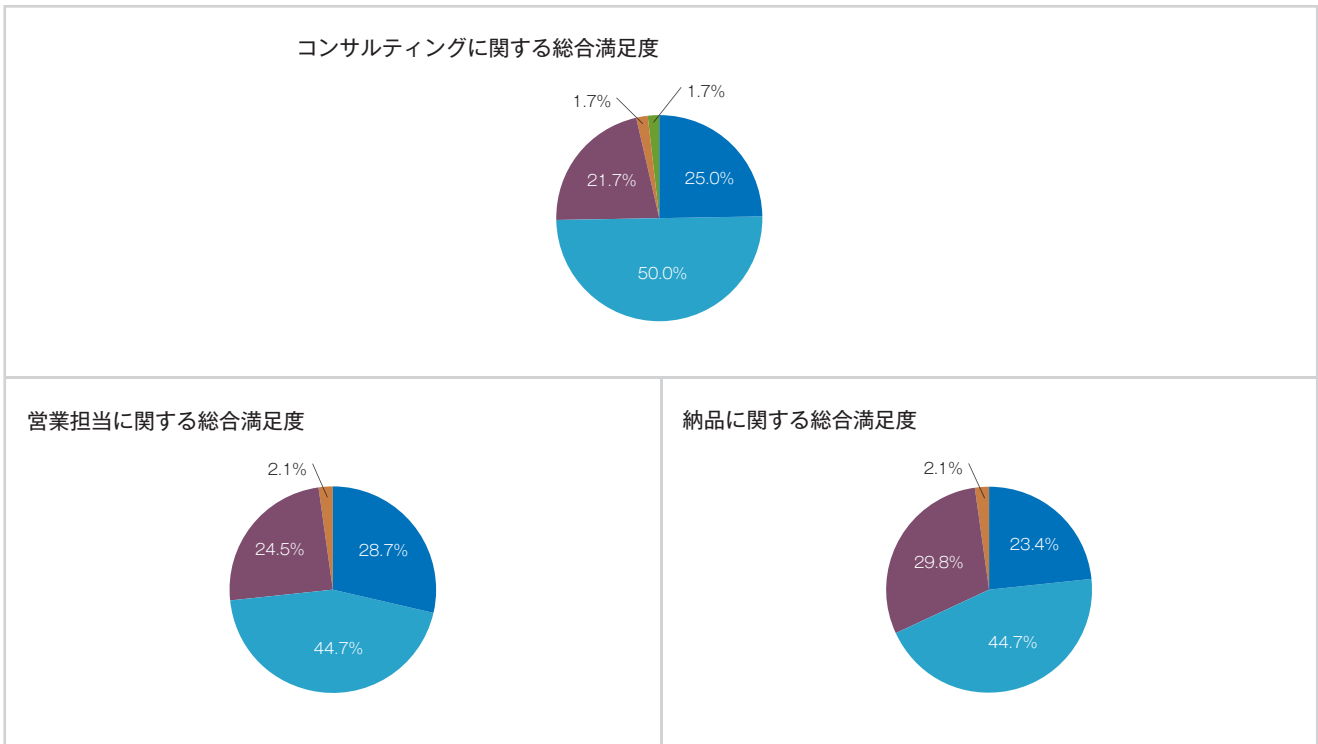
納品に関する総合満足度



■ コンサルティングサービスに関する満足度の集計結果

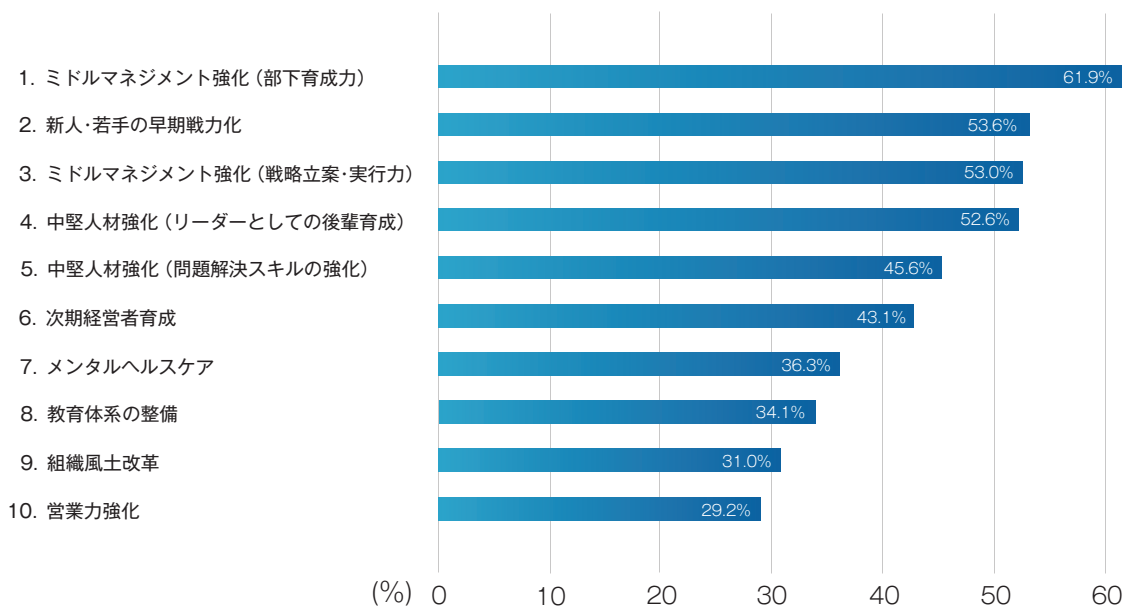
コンサルティングサービスの「コンサルティング（商品）」「営業担当」「納品」の各要素とその詳細項目に関して、満足度をお伺いしました。最も高い評価をいただいた要素は「営業担当満足度」（平均 4.00 / 満足・計 73.4%）でした。次いで、「コンサルティング総合満足度」（平均 3.95 / 満足・計 75.0%）、「納品関連総合満足度」（平均 3.89 / 満足・計 68.1%）という結果になりました。「コンサルティング」満足の詳細項目については、最も高い評価の詳細項目が「課題把握と提案内容の的確さ」（平均 4.10）となり、次いで「人事領域の専門知識」（平均 3.97）となりました。「自社の状況把握を充分に行ってくれた上での提案がもらえる」「企画提案力は業界の中でも高い」などのご意見を頂戴しました。「営業担当」満足については、最も高い評価の詳細項目が「営業プロセス」（平均 4.05）となり、次いで「小社商品・サービスへの精通」（平均 3.95）となりました。「納品関連」満足については、最も高い評価の詳細項目が「納品にかかる準備・実施管理」「小社関係者間の連携」で、それぞれ平均 3.87 となりました。

■ 大変満足 ■ 満足 ■ 普通 ■ 不満 ■ 大変不満



関心のある組織人事関連テーマについて、複数選択でお伺いしました。最も多くの関心が寄せられたのが「ミドルマネジメント強化（部下育成力）」で、61.9%のお客様から関心があるとの回答をいただきました。次いで、「新人・若手の早期戦力化」（53.6%）、「ミドルマネジメント強化（戦略立案・実行力）」（53.0%）「中堅人材強化（リーダーとしての後輩育成）」（52.6%）、という結果となり、各階層における人材育成に高い関心が寄せられています。

関心のある組織人事関連テーマの上位 10 テーマ（全 22 テーマ）



最後に

「お客様満足アンケート」は、これまで10年以上にわたって継続的に実施しております。ご多忙中にもかかわらず、毎回のご協力依頼にご対応いただき、心より感謝いたしております。誠にありがとうございます。アンケートを通じてお客様から頂戴したご意見・ご要望は、社内の関係各部署で真摯に受け止め、今後ご提供させていただく商品・サービスのいっそうの品質向上に努めてまいります。今後も変わらぬご愛顧のほど、何卒よろしくお願い申し上げます。

2011年3月吉日
株式会社リクルートマネジメントソリューションズ
info@recruit-ms.co.jp