



個と組織を生かす



2013年度 お客様満足度アンケート 結果のご報告



弊社のお客様アンケートにご協力いただいたみなさま

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

弊社では、2013年7月に、お客様を対象に顧客満足度アンケートを実施致しました。皆様にはお忙しい中ご協力いただき誠にありがとうございました。

ご回答いただいた皆様からの貴重なご意見・ご要望は、サービスおよび従業員を含む、事業の質を向上させるために役立てていく所存です。

今後も定期的に調査を実施し、お客様のご意見・ご要望をいただければと考えております。その際は再度ご協力いただけますと幸いです。

今後とも変わらぬご愛顧を賜りますよう、お願い申し上げます。

株式会社リクルートマネジメントソリューションズ

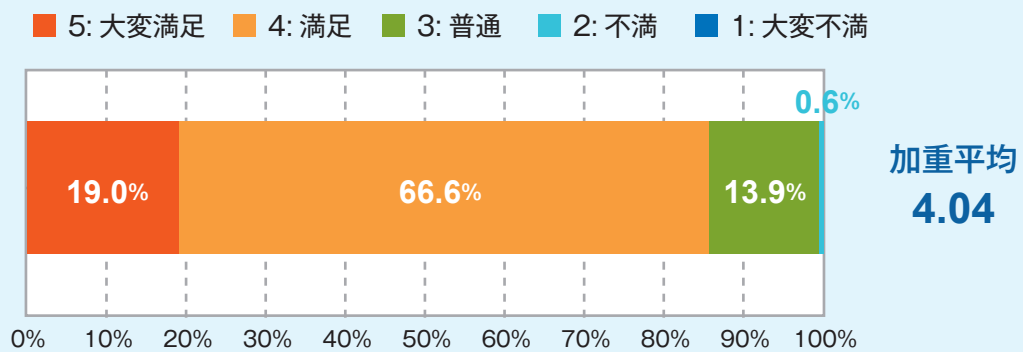
アンケート実施概要

調査方法	WEB 調査法
調査期間	2013 年 7 月 16 ~ 7 月 26 日
配信数	464 名
有効回答数	333 名 (有効回答回収率 71.8%)
分析内容	・ 回答分布 ・ 加重平均 (回答選択肢を得点化し、各選択肢の回答個数とかけあわせた結果を足し上げ、回答数で割ったもの)
備考	%は小数第 2 位で四捨五入しているため、文中・表中の数値を足し上げた値と合計の数値が一致しない場合があります。

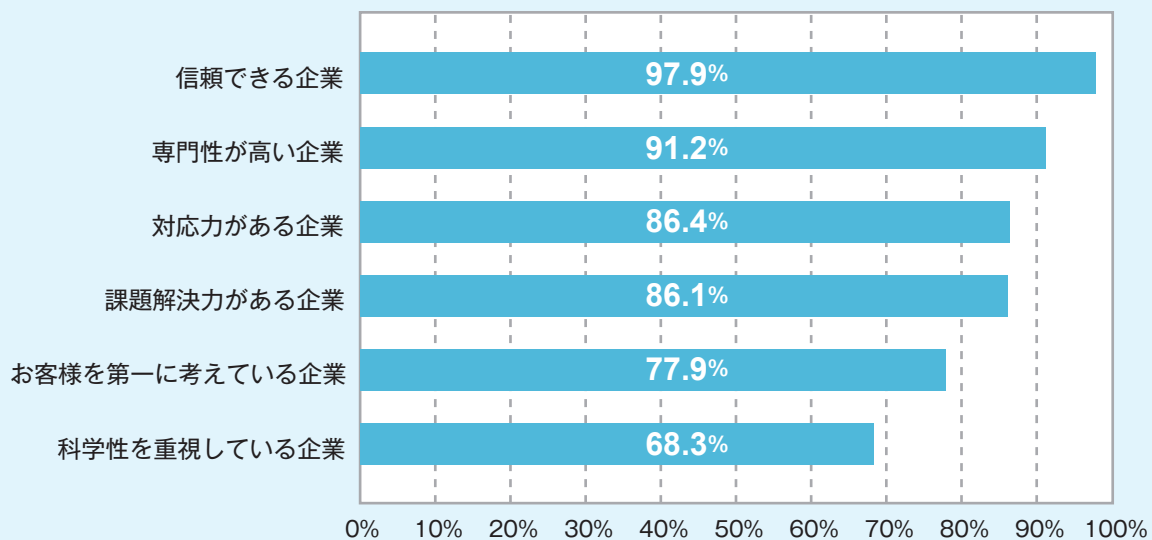
アンケート結果

小社に対するお客様の満足状況・企業イメージについて～得点～

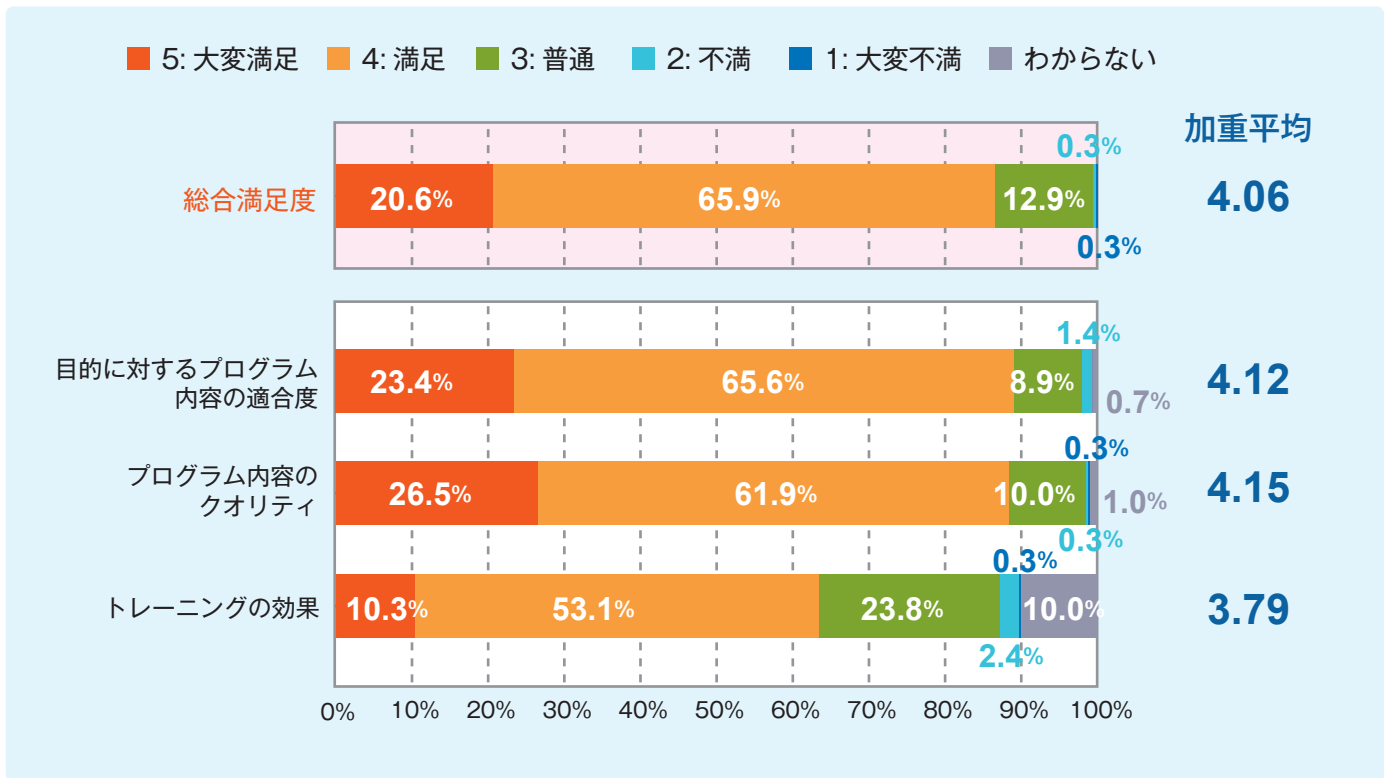
■ 小社に対する総合満足度の集計結果



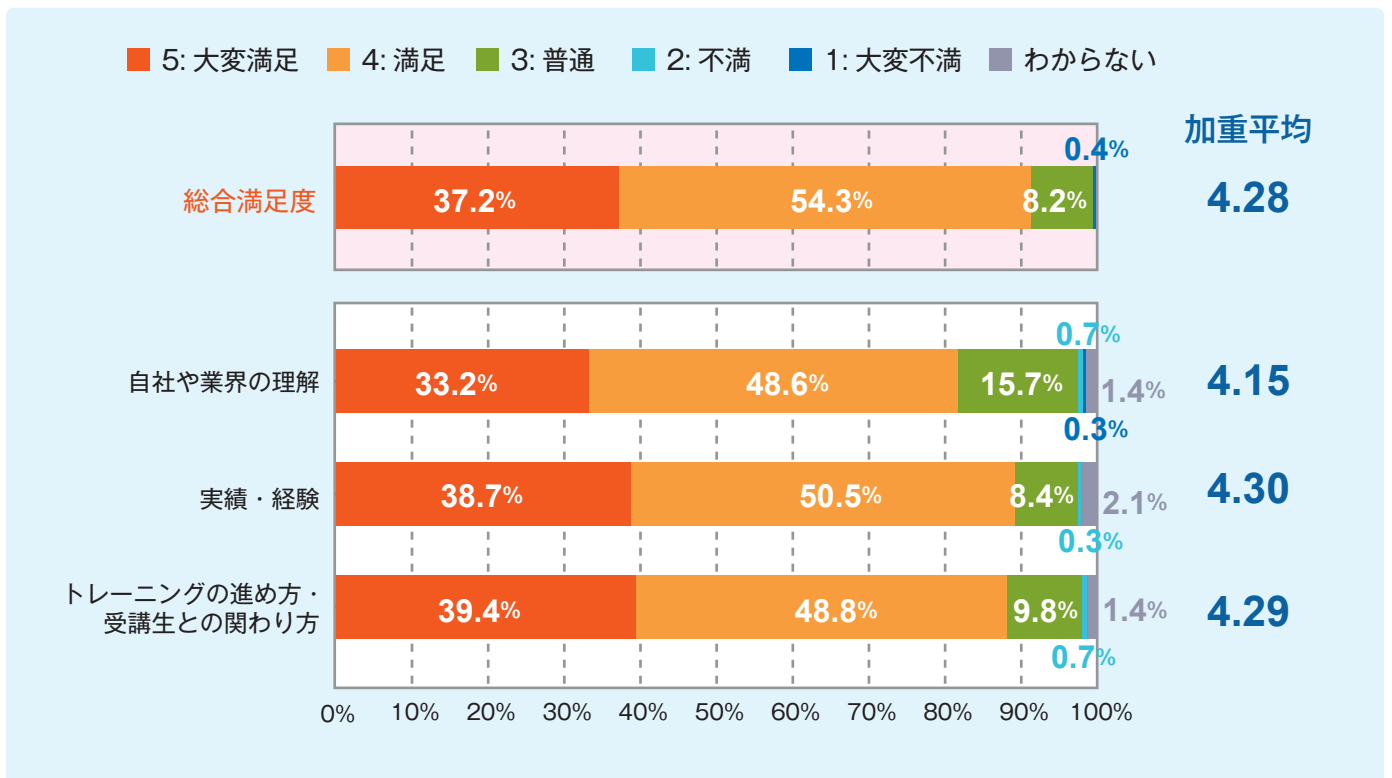
■ 小社に対する企業イメージの集計結果



■ プログラムに関する満足度集計結果



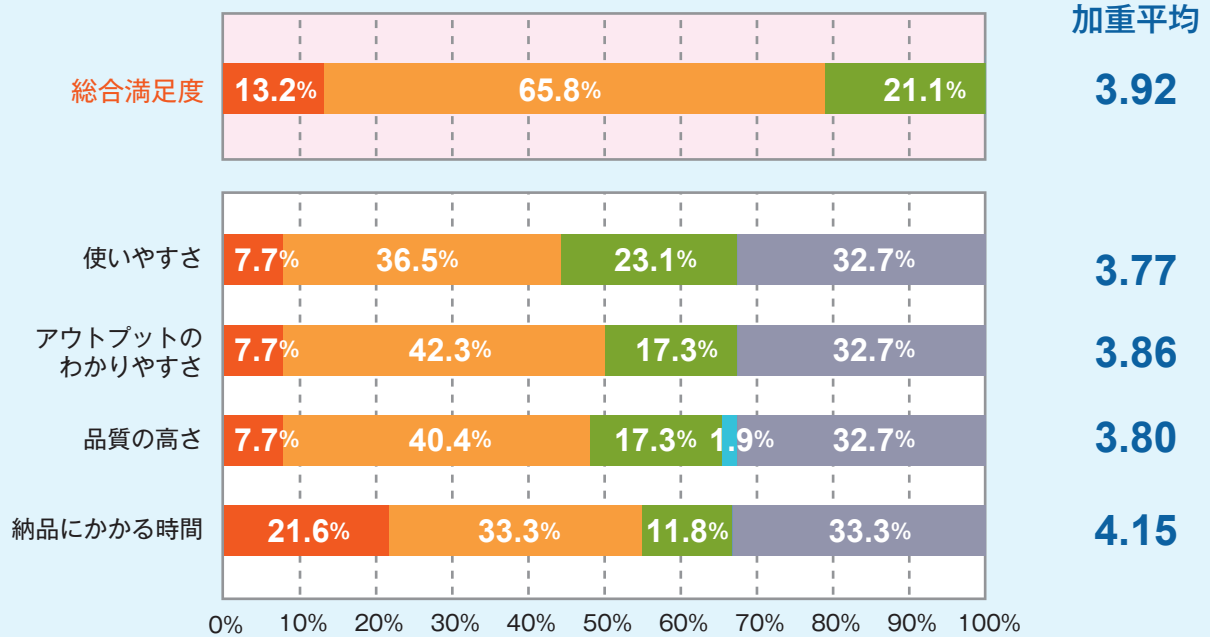
■ トレーナーに関する満足度集計結果



アンケート結果

テストングサービスに関するお客様の満足状況について

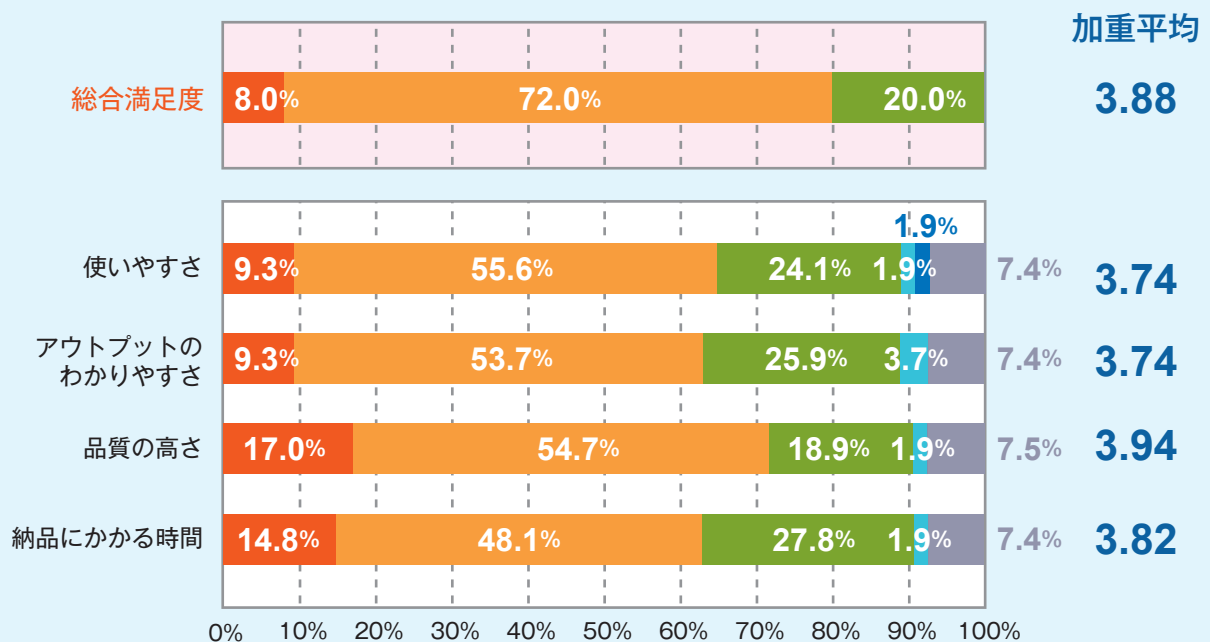
5: 大変満足 4: 満足 3: 普通 2: 不満 1: 大変不満 分からない



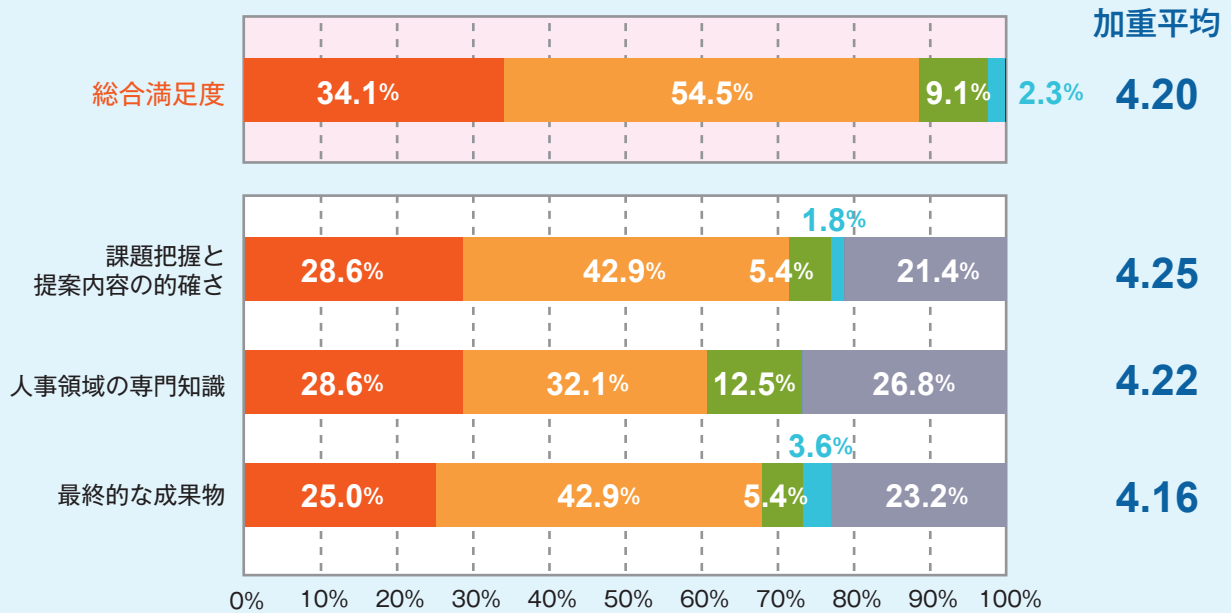
アンケート結果

サーベイサービスに関するお客様の満足状況について

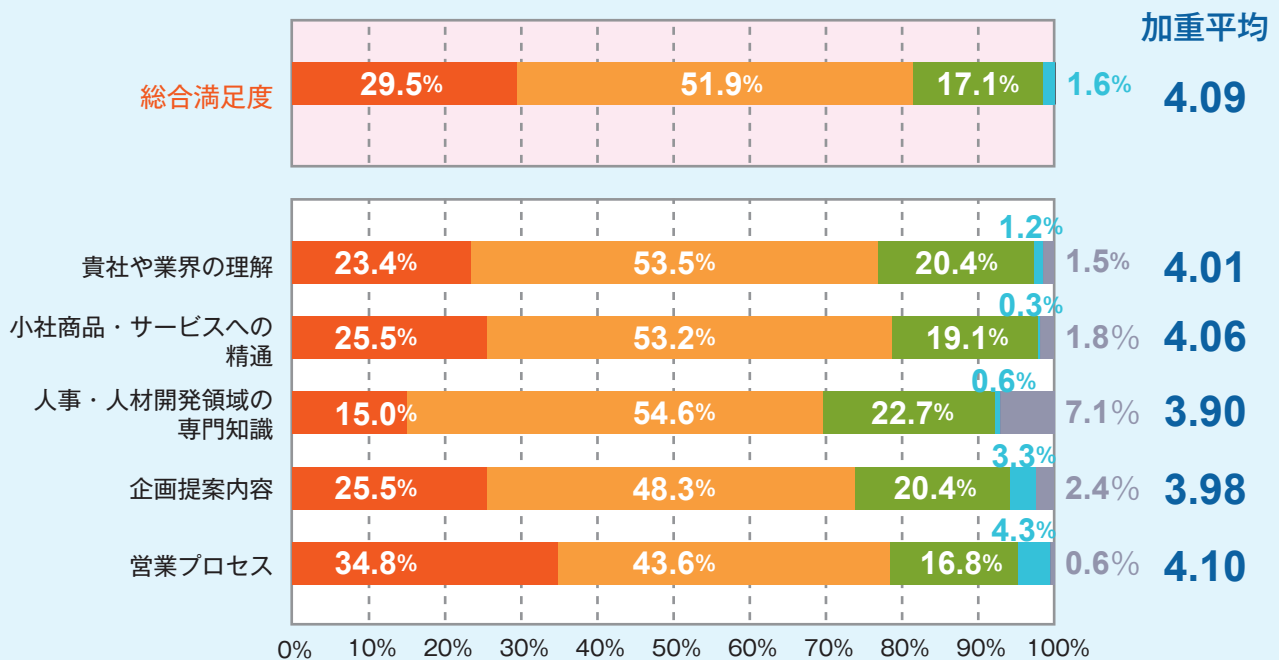
5: 大変満足 4: 満足 3: 普通 2: 不満 1: 大変不満 分からない



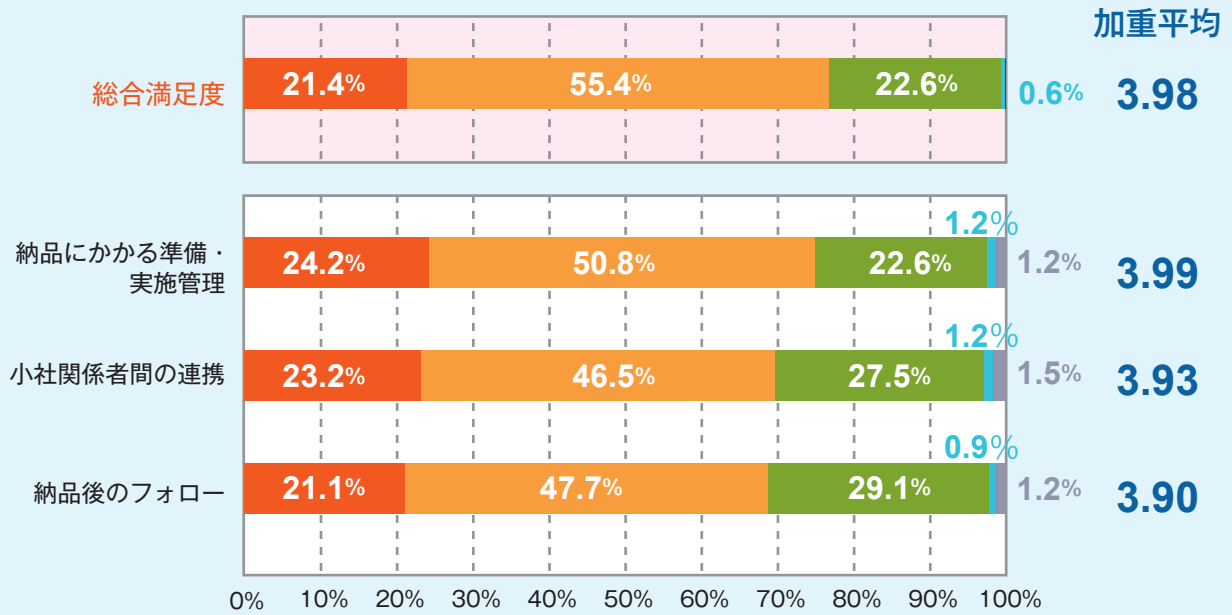
5: 大変満足 4: 満足 3: 普通 2: 不満 1: 大変不満 分からない



5: 大変満足 4: 満足 3: 普通 2: 不満 1: 大変不満 分からない



5: 大変満足 4: 満足 3: 普通 2: 不満 1: 大変不満 ■ わからない



■ 競合他社と比較した際の弊社の強み

- ・各種サービスのクオリティの高さ。トレーニングにおいては、企画から実施までの連携が素晴らしい。当社への理解を深め、的を得たご提案をいただける点も優れたポイント。
- ・総合的な提案力と科学的分析精度が高い。
- ・日本企業に多くのネットワークをもっていること。アセスメント、トレーニング、コンサル等幅広い業務をもっていること。
- ・経験の多さとそこからの学びの深さ、社内の他のメンバーとの連携の的確さと速さ、情と理のバランス（理だけに重きを置くのではなく、血が通うというかヒューマンでウェットな側面への目配りがある）、感性の高い人材が多い。
- ・トレーナーの質が非常に高いと感じている。個別の研修では当社の状況や受講者の顔ぶれに応じて柔軟に良い研修の場を作り上げて戴いていることに加え、レベルが安定している。
- ・営業担当者は、当グループの現場を高いレベルでご理解いただいております、当社が認識する課題を複眼的に捉えた上で、本質的な課題発掘に向けたアドバイスをいただいております。
- ・トレーニングの報告にあたり、単なる実施事項に関する報告にとどまらず、付加的な問題提起をいただく等、営業・コンサルタント・トレーナーが一体で当社の課題解決を全力でバックアップしていかうとする姿勢、課題解決に向けた豊富な専門知識は貴社の強みと感じています。またスピーディな対応にも感謝しています。
- ・ネームバリュー、企業ブランド。
- ・圧倒的な調査力で、世の中の流れに合わせてサービス内容を更新している。
- ・企業と人と組織の課題解決を支援するプロ集団との認識を持っている。また、組織行動研究所が発行している RMS Research などを通して、常にその時代時代に起こっている課題テーマについて、仮説検証のために行った研究結果を報告されている点などは評価に値する。
- ・専門の見地から御教示頂ける内容には、専門家として様々な経験をされている深みを感じます。
- ・課題や問題点に対する提案が、他社よりも根本的な解決を意識して組み立てている印象があります。また、プログラムを、当社の課題や、受講者の特徴によって、アレンジしていただけるのも魅力です。
- ・きめ細かなサービスを提供頂き、スピードも早い。提案内容、進め方についても整理されており、非常にわかりやすい
- ・かなり難易度の高い課題をお願いしており、我々自身が本当のニーズを完全には理解しきれていない中、大変誠実に一緒に考えてくださる姿勢があり、営業担当というよりも本当の意味でパートナーとして認識している。
- ・トレーナー各人の研修参加者に対する理解度が高く、真面目な取り組みや熱心さに、常に感謝している。
- ・営業担当の腰の軽さ、対応の速さ。
- ・HR 全般にサービス内容を持っているので HR の機能横断的に提案を受けられる。

■ 弊社に対するご意見・ご要望

- ・“リクルート”というイメージは若く元気があるというのがこれまでですが、今後、日本で急速に少子高齢化が進み、年金財政も厳しさを増し、シニアも元気に働き、若者と一緒に社会を支えていくスタイルに転換していく必要があると思われる中、リクルートの皆さんには、その働き方の変革にチャレンジして頂き、新たなフロンティアを拓くモデルとなって、日本の少子高齢化社会をリードして頂きたい。
- ・100%理想的なものが導入できるのがベストですが、会社のステージ、状況によりそうはいかない場合、落としどころを見つけてでも理想的状況に向けて前に進めるための策にもお力添えを頂きたい。
また、当社側で優先順位が明確に定められないようなケースについては、多くの事例を実施してこられた貴社から、判断するための材料やご意見を是非頂きたい。
- ・取引歴が長くなっても、常に緊張感は持ち続けられる関係でありたい。
- ・今後、単発の研修よりも、通信教育や e-ラーニングとセットになった研修が増えてくるのではないかと思います。そのようなプログラムを増やしていただければと思います。
- ・過去に実施したトレーニングを再度実施することがあれば、常に進化した内容で提供してくれると嬉しい。
- ・海外（特に英語圏）向けのコンテンツの充実化をお願いします。
- ・業界への取組み事例として、一緒にいろいろ作っていきましょう。