

# 利用者満足度の把握

- 実効性のあるアンケートを実施しよう -

佐藤 佳弘

(株)情報文化総合研究所、武蔵野大学大学院

---

自己紹介

はじめに

## 1. アンケート、報告書のレビュー

持参したアンケートを見てみましょう。

- (1) ありがちなアンケート
- (2) 利用者の満足度は何%ですか？
- (3) どこを改善しますか？
- (4) 自由意見、どうしてますか？
- (5) 改善の確認、どうしてますか？
- (6) 満足度把握の必要性

## 2. 間違いだらけのアンケート設計

- (1) 設問設計の注意事項
- (2) 回答できない設問
- (3) 答えられないアンケート
- (4) 役に立たないアンケート
  - (事例) 回答できない設問 - アンケート事例
- (5) PDCA に必要な設問

【演習】PDCA に必要な設問

## 3. 取り組むべき問題はどれか？

### 3.1 主要因を見つけよ

- (1) K K Dからの脱却

( 2 ) 間違いだらけのアンケート分析

【演習】報告書の分析チェック

( 3 ) 不満を述べている人の意見に着目せよ

### 3.2 プリコード回答からのアプローチ

( 1 ) クロス集計

( 2 ) パレートの法則-定量情報

### 3.3 自由回答からのアプローチ

( 1 ) 層別(分類)

( 2 ) 連関図法-定性情報

( 3 ) 特性要因図-定性情報

## 4 . PDCA としてのアンケート

( 1 ) 満足度の目標値を定めよ

( 2 ) 定点観測で効果を確認

( 3 ) アンケートから改善策までシームレスに

( 4 ) ステップごとに根拠を残す

## さいごに

- < ポイント 1 > 満足度を定量的に把握する。
- < ポイント 2 > 不満の原因をつかむ。
- < ポイント 3 > 自由意見は整理・分析する。
- < ポイント 4 > 前回の満足度と比較する。
- < ポイント 5 > 客観的な裏付け資料で示す。
- < ポイント 6 > 試作したらモニターテストをする。
- < ポイント 7 > PDCA を回せるアンケートにする。

ご質問がありましたら遠慮なくどうぞ

佐藤佳弘 ( SATO, Yoshihiro )

E-mail: [icit.sato@nifty.com](mailto:icit.sato@nifty.com)

( 株 ) 情報文化総合研究所 代表取締役所長

<http://www.icit.jp/>

223-0058 神奈川県横浜市港北区新吉田東 5-52-14