

法人向けの情報システム系サービスを提供している
「経営者」「営業責任者」「マーケティング責任者」の方へ

累計118社参加
31回実施

企業の成長・収益性向上・競争優位性をもたらすために
改善分野・最優先課題を見極める

「パッケージ型お客様向け満足度調査」
に参加しませんか



クライアントの満足度を把握したほうが良いと分かっているが、
時間が取れない

調査は手間なく、スピーディーかつ低コストで実施したい

競合がシェアを伸ばしているが当社の相対的順位に影響はないか

調査で分かること①

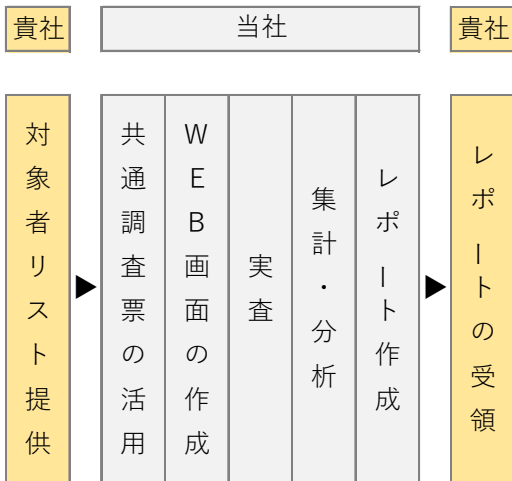
- ・ お客様満足度の項目別水準
- ・ 優先的課題の順位の明確化

調査で分かること②

- ・ 同業種内での相対的な順位
- ・ TOPとの差分が分かる

手軽さ

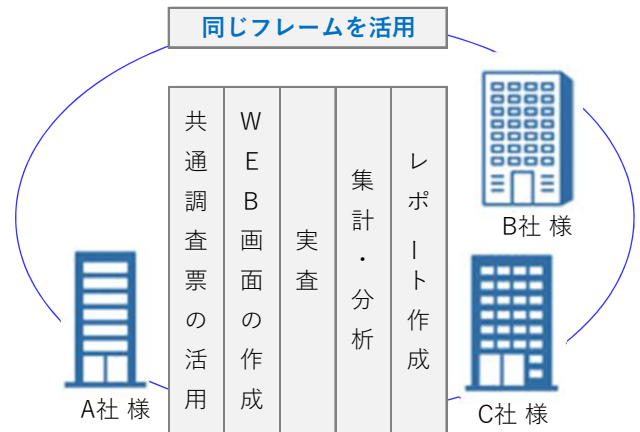
- ・ 対象者リストのご提供のみでOK！



低コスト

同じ調査フレームの活用により大幅にコストダウン

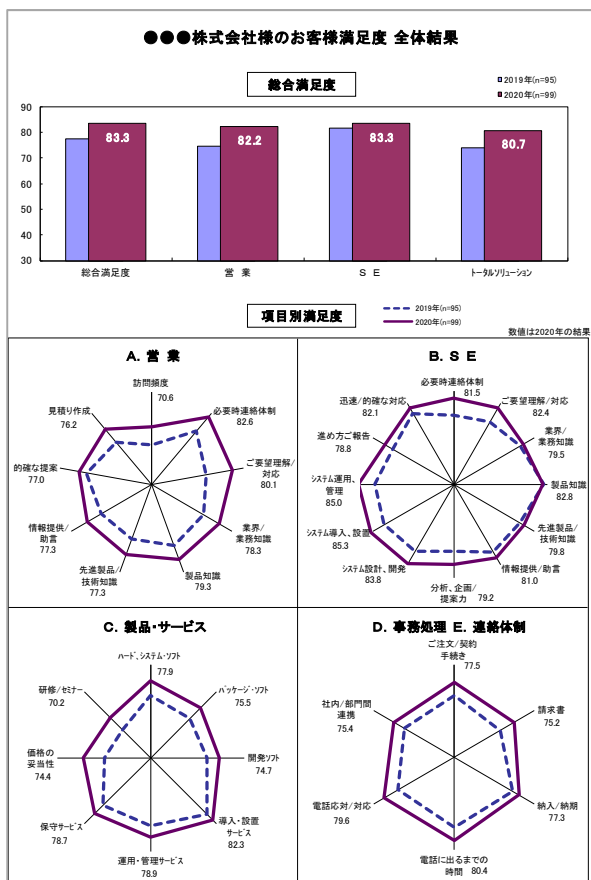
※1件：2,900円(税別)



レポートのサンプル

・ 貴社のお客様満足度の水準を視覚化

・ 課題の重要度を順位づけ
・ 貴社と同業種内での相対的な順位



VII. 総合満足度を高めるための重要項目(全顧客を対象としたKEY DRIVER分析) - TOP 10

重要度	カテゴリ	項目	重要度係数	*相対係数	貴社平均	全体顧客		全BP	
						平均	差	平均	差
1	社内連絡体制	電話での迅速/的確な対応、担当者不在時の対応	0.0736	1.8981	79.6	84.4	-4.8	84.1	-4.5
2	営業部員	お客様の課題解決のための的確な提案	0.0727	1.8749	77.0	79.4	-2.4	78.9	-1.9
3	事務処理/製品のお届け	ご注文/契約手続きの分かり易さ、正確さ	0.0648	1.6707	77.5	80.3	-2.8	79.4	-1.9
4	社内連絡体制	弊社内 部門間の連携	0.0592	1.5264	75.4	82.3	-6.9	82.9	-7.5
5	営業部員	お客様の必要とされる情報の提供、助言	0.0579	1.4933	77.3	79.9	-2.6	79.5	-2.2
6	事務処理/製品のお届け	製品の納入の仕方、納期	0.0570	1.4693	77.3	80.4	-3.1	79.5	-2.2
7	営業部員	お客様のご要望の理解、的確/タイムリーな対応	0.0539	1.3885	80.1	82.3	-2.2	81.8	-1.7
8	社内連絡体制	電話に出るまでの時間	0.0537	1.3840	80.4	85.6	-5.2	85.0	-4.6
9	営業部員	ハードウェア/ソフトウェア製品に関する知識	0.0504	1.3006	79.3	82.3	-3.0	82.1	-2.8
10	事務処理/製品のお届け	請求書内容の分かり易さ、正確さ、発行のタイムリ-さ	0.0388	1.0000	75.2	79.8	-4.6	79.3	-4.1

* 10番目を1.0とした時何倍効果があるかの係数

- 調査結果 分析レポート内容**
1. 貴社全体結果(グラフ)
 2. 貴社お客様と全お客様との満足度比較・順位
 3. 貴社お客様と同一グループとの満足度比較
 4. 貴社が最優先で取り組むべき課題/項目
 5. 全お客様での 総合満足度との相関関係が強い項目
 6. 貴社内 層別分析(営業部別 満足度比較等)
 7. 貴社独自の追加調査項目(5問まで無料)

スケジュール

お申込み期限
7月13日(火)

ご参加お申込み(貴社→当社)	7月13日(火) 締切
オプション調査項目及び調査依頼メール文面変更/送付(貴社→当社)	7月30日(金) 締切
お客様リスト作成/送付(貴社→当社)	8月6日(金) 締切
Web調査画面ご確認期間(貴社⇔当社)	8月19日(木)~8月24日(火)
Web調査画面最終決定(当社)	8月26日(木)
Web調査実施(当社⇔お客様)	9月1日(水) 開始
※9/17(金)に未回答のお客様に協力再依頼メールを送信	9月29日(水) 締切
回収生データ送付(当社→貴社)	10月13日(水) 送付
謝礼送付(当社→お客様)	10月22日(金) 送付
分析レポート/データ・ファイル送付(当社→貴社)	11月2日(火) 送付

お申込み・お問合せ先

株式会社 日本リサーチセンター
〒130-0022 東京都墨田区江東橋4-26-5
マーケティング事業開発部 廣澤
✉ mail: css@nrc.co.jp
☎ 電話: 070-3116-9057