

中小企業のための実践マーケティング 第3回 お客様の声を活かす～顧客満足度調査～

【基本的な考え方】

サービス業では顧客満足がリピート率や来店頻度といった形で、直接的に売上高に影響する。昨今ではクチコミサイトが一般化しており、“初めて”の見込み客もサービスの評判を見て、サービスを選択することが多くなっている。今まで以上に、顧客満足を実現する必要性は高まっている。

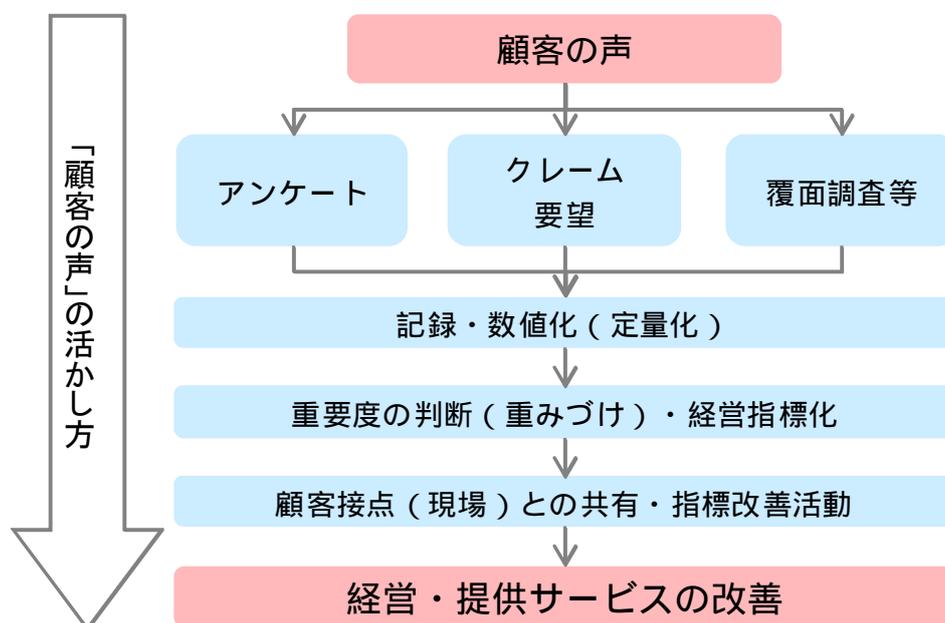
顧客満足を実現する上で、欠かせないのが顧客満足度調査である。顧客の声を聞き、満足度の実態を知らなければ顧客満足を向上させることは難しいだろう。

顧客満足度調査を実施している企業はサービス業では多い。しかし適切に捉え、サービス改善につなげている企業は少ない。顧客満足度調査を活用したサービス改善のヒントを示してみたい。

一つめは、何が満足度に大きな影響を与えているのかを把握し、影響度の大きいものに経営資源を集中することである。裏返せば、影響度の小さい(顧客に価値を認めてもらえない)サービスを省略していくこと。

二つめは、顧客満足度調査の結果をわかりやすく数値化し、サービスの現場に明示すること。あわせて経営の重要指標として位置づけること。

三つめは、顧客満足度調査をアンケートに頼らず、別の手法とあわせて結果を考察すること。例えば、覆盖面によるサービスレベルの調査や日々の現場の要望・クレーム記録の整理などを合わせて実施してみてもどうだろう。



【コラム】

株式会社 星野リゾートの顧客満足度調査徹底活用

軽井沢の星野屋旅館からスタートした星野リゾートは、ホテル、旅館、スキー場を経営/運営する日本を代表するリゾート事業者である。経営に苦しむ温泉旅館を再生させるノウハウは高く評価されている。

星野リゾートは顧客満足度調査を徹底して活用することで知られる。社内の数値指標である顧客満足度 2.5 を社外にも示すことで社内の重要度の高さが伺われる。

顧客満足度 2.5 という指標は、ゼロを基点にした ± 3 の調査であり、2.5 を平均とするには、ほとんどが一番満足度の高い回答になければならない。

星野リゾートでは顧客満足度調査のポイントは以下の通り。

- ・すべての従業員・スタッフに閲覧できるよう情報システムを整え、全員で共有する（調査結果を読み込むリテラシー教育を合わせて行う）
- ・即時に定量化し、小さな変化を見逃さない。毎日の健康診断と位置づけ、改善の芽を見つける
- ・分析専門スタッフをおき、現場だけに改善を押し付けない
- ・人事考課にも活用する
- ・アンケートだけでなく、対面、インタビュー調査もときに活用する
- ・自社の満足度調査と比較するため、地域の競合の満足度調査も実施する

【他業界へのヒント】

満足度向上は BtoB 企業でも重要だ。ただし、顧客満足の把握方法については、サービス業とは異なったアプローチが必要になる。部品メーカーなどは顧客数も限られている場合が多く、アンケートを定量化するといった手法はとりづらい。したがって、全体の傾向ではなく個別顧客の満足度を計る必要がある。顧客窓口アンケート協力を依頼することもできるが、やはり日ごろの要望・クレーム情報の蓄積が最重要であろう。

営業担当者が伝える顧客不満足の情報にはバイアス(偏り)が存在する。よほど正直な営業担当でない限り、自身の評価に直結する不満足情報は正確には伝えない。あるいは、営業担当者には直接言いにくいことも顧客側にあるかもしれない。客観的視点から顧客の満足、不満足を捉えるためには営業窓口でない人間や第三者によるインタビューを実施してはどうだろう。

三菱UFJリサーチ & コンサルティング株式会社
コンサルティング・国際事業本部(大阪)革新支援部 [高津 斌徳](#)
〒530-8213 大阪市北区梅田 2-5-25 ハービス OSAKA
TEL:06-7637-1360 Email:consult_o@murc.jp

- ご利用に際して -

- 1 本資料は、信頼できると思われる各種データに基づいて作成されていますが、当社はその正確性、完全性を保証するものではありません。
- 1 また、本資料は、執筆者の見解に基づき作成されたものであり、当社の統一した見解を示すものではありません。
- 1 本資料に基づくお客様の決定、行為、及びその結果について、当社は一切の責任を負いません。ご利用にあたっては、お客様ご自身でご判断くださいますようお願い申し上げます。
- 1 本資料は、著作物であり、著作権法に基づき保護されています。著作権法の定めに従い、引用する際は、必ず出所:三菱UFJリサーチ&コンサルティングと明記してください。
- 1 本資料の全文または一部を転載・複製する際は著作権者の許諾が必要ですので、当社までご連絡下さい。