

ひとつでも多くのご意見を、 審査サービスの改善につなげます

審査後アンケートを通じて、受審組織の
審査サービスに対するニーズを的確に捉え、
さらなるサービスの改善を推進していきます

JQAでは2021年1月、審査後アンケートを刷新した。刷新の
目的や内容について、品質推進室 室長の今井 礼介に聞いた。



品質推進室 室長
今井 礼介

JQAでは、受審組織のニーズを満たした審査サービスを提供するために、審査後アンケートを集計・分析し、サービス改善に役立てています。

これまでのアンケートを分析すると、JQAの審査サービスにおいても、サービス品質の6つの要素（正確性・迅速性・柔軟性・共感性・安心感・好印象）が受審組織の満足度に強く影響しているとわかりました。

より受審組織のニーズを満たした審査サービスを提供するには、このサービス品質の6つの要素を取り入れたアンケートの設計が必要であると考え、審査後アンケートを見直しました。

JQAの強みや課題を明らかにするアンケート設計

新しいアンケートは、シンプルに4つの設問で構成されています。「Q1. あなたは、今回のJQAの審査サービスを他社への程度おすすめていただけますか?」
「Q2. 『おすすめ度:0-10点』の点数をつけるうえで、

以下の項目はどのように影響しましたか。」という内容の2つの設問に加え、Q2.を補足する2つの自由回答に記入することでアンケートは完了します。

新しいアンケートは、受審組織の満足度とその満足度に影響した項目を紐づけることによって、JQAの強みや課題を明らかにする設計です。

例えば、Q1.で審査に対する満足度が高いと回答した受審組織が、続くQ2.の「2 審査計画など、対応の柔軟さ」「6 話のわかりやすさ」「8 審査員の経験・知識に基づく有用なコメント、貴社からの質問に対する的確な応答」などの項目がQ1.の満足度にプラスに作用したと回答した場合、それらはJQAの強みであり、強化していく事項と捉えることができます。逆にQ1.の満足度にマイナスに作用した項目は、JQAが改善すべきポイントであることがわかります。



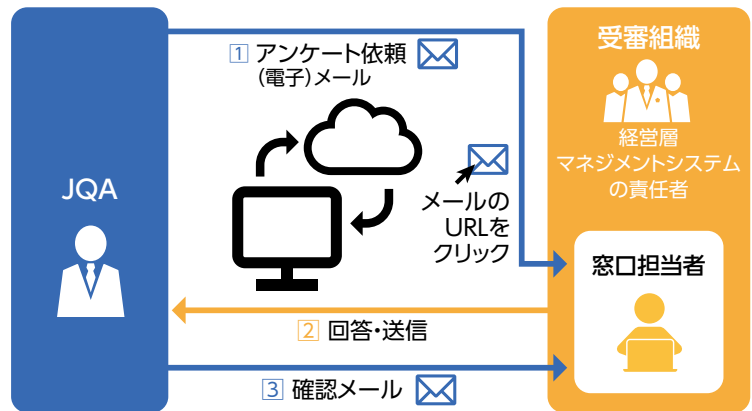
■ 図1 審査後アンケートの回答画面



すべての受審組織からの回答を期待

審査後アンケートの回答数を多く収集することで、受審組織のニーズをより正確に分析できます。新しいアンケートでは、より多くの方に回答していただけるように、回答者の負担を極力小さくしました。回答想定時間は10分程度とボリュームを減らし、アンケートフォームへのアクセスもメールに記載したURLをクリックする方法に変更しています。審査後アンケートの流れは、図2のとおりです。

■ 図2 審査後アンケートの流れ



アンケートの分析結果に基づき審査サービスを改善

新しいアンケートは、審査サービスの改善に向けたPDCAサイクルを回すためのCに相当するものです。受審組織が期待する項目の抽出・検証のためのツールとして活用し、JQAの審査サービスの強化点・改善

点を抽出し、満足度を高めていきます。JQAは、アンケートの分析結果に基づき、受審組織の意向を汲んだサービスの改善に引き続き取り組んでいきます。