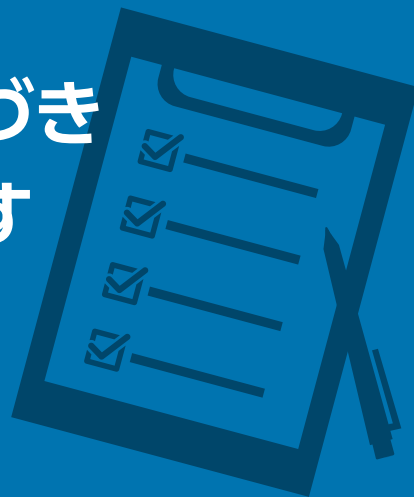


受審組織の皆さまの声に基づき 審査サービスの向上を目指す

当機構は2022年8月より審査後アンケートの設問の見直しを行った。
審査サービスに対するお客さまの2022年の評価結果と
今後の方向性を、品質推進室 室長の今井 礼介に聞いた。



推奨度がベースの設問項目を見直し

JQAの審査後アンケートでは、評価指標のベースを推奨度(他社にすすめできる程度)としています。一般的に使われる満足度と比較して、推奨度はよりお客さまの本音を聞き出せる指標として運用されています。

2021年1月より、この推奨度をベースとした設問項目でアンケートを実施してきましたが、お客さまが「気持ちの良い、有益な審査であった」と感じるポイントはどこかをより明確にするために、2022年8月にQ2の設問項目の見直しを図りました。お客さまは審査員との円滑なコミュニケーションや、マネジメントシステムへの取り組みに役立つコメントを重視される傾向にあるという分析に基づき、項目の分割や新規追加、推奨度との相関が低い項目の整理を行い、現在15問の設問でご回答をいただいています。



品質推進室 室長 今井 礼介

■ 図 審査後アンケートの構成(2022年8月以降)

Q1 総合評価(他社へのおすすめ度)

10段階評価(1点から10点)

Q2 JQAが設定した15要素ごとの総合評価への影響度評価

各要素5段階評価(非常にマイナスに影響・ややマイナスに影響・特に影響なし・ややプラスに影響・非常にプラスに影響)

評価項目	
1 審査中の態度・言動	9 改善指摘事項(カテゴリーA・B)に対する納得感
2 審査の姿勢・着目点	10 改善の機会に対する納得感
3 貴社の状況理解	11 審査報告書の総合所見の記載内容
4 話を聞く姿勢	12 審査中の適切な時間管理
5 話しやすい雰囲気づくり	13 審査員の対応の柔軟さ
6 話の分かりやすさ	14 審査員の対応の迅速さ
7 審査員の経験・知識に基づく有用なコメント	15 審査前における窓口の対応
8 従業員へのモチベーション・意識向上への働きかけ	

Q3 上記の15項目において、特に印象に残った良い点とそのように感じた理由

Q4 上記の15項目において、特に印象に残った悪い点とそのように感じた理由

2022年はNPSが上昇

審査サービスの満足度を図る「総合評価(他社へのおすすめ度)」については、「NPS(ネット・プロモーター・スコア)」という数値指標をもとに分析しています。NPSとは、アンケートの回答に応じて、顧客を「推奨者」「中立者」「批判者」の3タイプに分類し、「推奨者」の割合から「批判者」の割合を引いた数値を指します。一般的には顧客の継続利用意向を知るための指標とされています。

■ 図 2021年と2022年の推奨度の指数割合とNPS指数

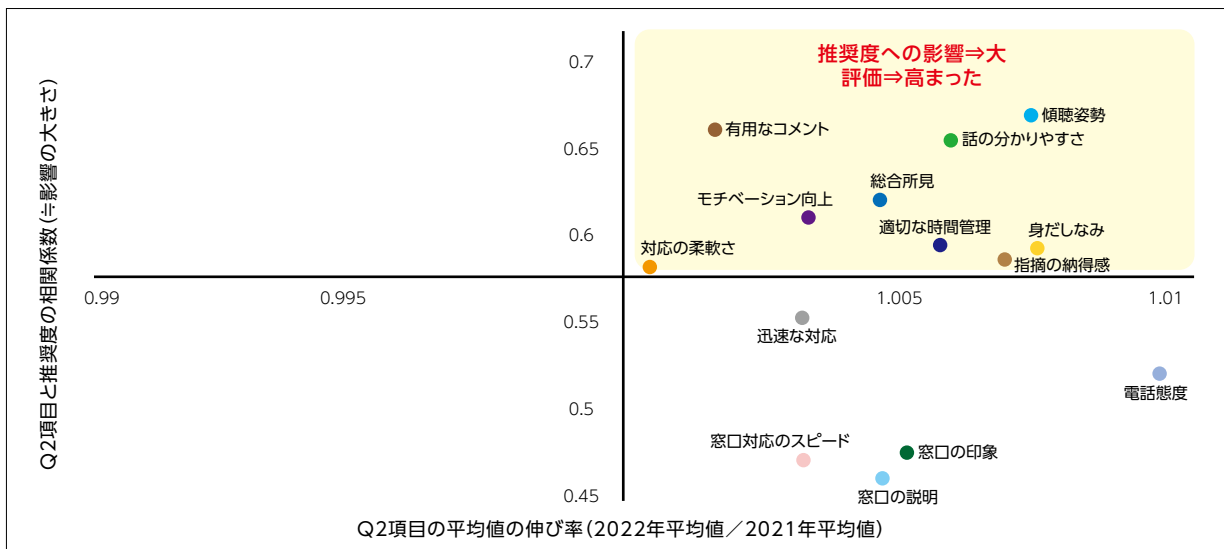
	2021年	2022年
批判者 [推奨度1-6]	約18%	約15%
中立者 [推奨度7-8]	約43%	約41%
推奨者 [推奨度9-10]	約39%	約44%
NPS (推奨者の割合-批判者の割合)	21	29

8ポイントUP

JQAの審査後アンケートをNPSにあてはめた場合、総合評価の10段階の1~6を「批判者」、7~8を「中立者」、9~10を「推奨者」と仮定しています。JQAでは、NPSが前年に比べどの程度変化するかを重視しています。2022年のNPSは29と、前年比で8ポイント上昇しました。推奨度への影響が大きかった設問項目とされる「傾聴姿勢」「話の分かりやすさ」「身だしなみ」「指摘の納得感」「適切な時間管理」などの改善がNPS上昇の要因ではないかと分析しています。

NPSの上昇を受けて、JQAの審査サービスは改善傾向にあると考えています。その一方で、推奨度への影響が大きい項目の評価がもし下がってしまうと、マイナスへ影響することにつながります。これらの項目を今後も重点的に維持、向上させていく必要があると認識しています。

■ 図 「平均値の伸び率」(横軸)と「推奨度の相関係数」(縦軸)のグラフ



審査サービス向上のために、率直なご意見を

JQAでは、2022年1月から12月まで約1万件の審査を実施しました。このうち約78%のお客さまに審査後アンケートにご協力いただきました。2021年から約10%回答率が増加し、多くのお客さまにご協力をいただけたことに感謝を申し上げます。また毎度のお願いで恐れ入りますが、お客さまのなかには審査結果に悪影響があるのではないかと

お考えの方もいらっしゃるようで、アンケートでの率直なご意見をためらわれているように思われます。いかなるご回答も審査結果には一切影響しません。お客さまの声を正しく審査サービスに反映するためにも、正直なご意見やご感想は必要不可欠です。審査の過程で気になることがありましたら、気兼ねなくご意見をお寄せください。