

アンケートの分析を高度化し満足度の高い審査の実現へ

JQAでは審査終了後に受審企業・組織の皆さまにアンケートのご協力をお願いし、審査サービスの改善に努めている。2023年のアンケート回収率は76%。多くの方にご協力いただいたアンケートの結果とこれからの展望について、品質推進室室長の今井礼介に聞いた。

推奨度を評価指標に顧客のニーズを引き出す

私たちが実施している審査後アンケートは、推奨度(他社におすすめることができる程度)を評価指標のベースとしています。1から10の10段階で評価していただき、回答された数値によって三つのグループに分け、最上位のグループの比率から最下位のグループの比率を引いたNPS®指数でサービスに対するロイヤルティを測ります(P.19参照)。2021年から3年間のNPS®指数の推移を見ると、2022年は前年と比べて8ポイント、2023年には6ポイ

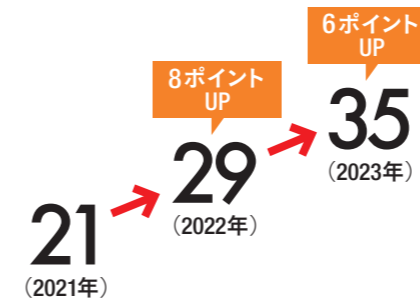
ントアップと、年々上昇しています。これはアンケートでいただいたお客さまの声を、審査関連部署をはじめ各所に共有し、審査技術の改善に真摯に努めてきたことが、数値に現れたのだと受け止めています。アンケートでは推奨度に加え、その判断に影響を及ぼした要素についても調査しています。2022年8月には評価要素を見直し、新たに「2.審査の姿勢・着目点」「3.貴社の状況理解」という項目を追加しました。折しも2023年のアンケートでは、この2項目の満足度が高く、かつ推奨度との関連性も高いという結果が出ました。JQAとし

てあるべき審査とはどのようなものか仮説を立てながら新設した項目でしたが、お客さまも重要視している要素であることが検証できました。今後もさらに調査を継続し、その変化を分析しながら審査技術の向上につなげていきたいと考えています。

テキストマイニングでお客さまの声を分析

JQAでは、先述した2項目のように満足度が高く推奨度への影響が大きい項目を「重点的に維持すべき項目」と位置づけ、推奨度への影響が高いにもかかわらず

NPS®指数は2年連続上昇



満足度が低い項目を「優先的に改善すべき項目」ととらえています。2023年のアンケートで優先改善項目と位置づけられたのは「8.従業員へのモチベーション・意識向上への働きかけ」でしたが、モチベーションを上げるための唯一無二の方法というのはなかなか見つけれられません。私たちは、新規項目に加えて重点維持項目に位置づけられた「1.審査中の態度・言動」「4.話を聞く姿勢」「5.話しやすい雰囲気づくり」「6.話の分かりやすさ」「7.審査員の経験・知識に基づく有用なコメント」などをさらに強化することが、課題である

●NPS®指数とは?

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NPS®指数といいます。一般的に顧客ロイヤルティを計測する指標として用いられます。

	2021年	2022年	2023年
推奨者(推奨度9-10)	約39%	約44%	約47%
中立者(推奨度7-8)	約43%	約41%	約41%
批判者(推奨度1-6)	約18%	約15%	約12%

「モチベーションの向上」につながるのではないかと考えています。JQAでは近年、審査におけるコミュニケーション技術の向上のためにティーチングやコーチングの研修を取り入れていますが、今後その重要性はますます高くなるだろうと確信しています。アンケートでは「印象に残った良い点、悪い点」を書いていただく自由記述欄がありますが、新たにテキストマイニングの技術を使って分析を深めています。良い点であれば「導く・つながる・染み入る・深まる」、悪い点であれば「聞き入れる・さえぎる・偏る」など、抽出

されたキーワードには今後の審査を検討する上での重要なヒントが含まれています。審査関連部署で共有し、今後に役立てていきます。ぜひお客さまにお伝えしたいのは、忌憚のないご意見をいただくことが、私たちの審査技術の向上につながるということです。アンケートの内容が審査結果に影響することは一切ありませんので、率直なご意見をお寄せください。今後は、例えば規格ごと、あるいは顧客属性ごとなど、アンケート結果の分析をさらに精緻化し、多くのお客さまにとって満足度の高い審査サービスを希求してまいります。

審査後アンケートの構成

Q1 総合評価

他社へのおすすめ度を10段階(1点から10点)で評価

Q2 総合評価への影響度評価

JQAが設定している15の要素について5段階で評価

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

Q3 Q2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 Q2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

