

改善前のアンケート

従業員満足度調査

この度、第2回目のアンケートを実施させていただくことになりました。一回目のアンケートから半年が過ぎ、社員の皆さんからいただいたご意見を参考に改善に努力をまいりました。が、更に今後も引き続きご意見をいただき改善を進めてまいります。是非、アンケートにご協力をお願い致します。締め切りは 月末日。出勤簿と一緒に提出

- Q1 オフィスの設備環境(研修環境 会議環境)について適切と感ずますか。
5.たいへん満足 4.やや満足 3.普通
2.やや不満 1.たいへん不満
3以下の理由 ()
- Q2 オフィスに来社した時の社員の対応はどうですか。
5.たいへん満足 4.やや満足 3.普通
2.やや不満 1.たいへん不満
3以下の理由 ()
- Q3 月1回の来社について適切ですか。
5.たいへん満足 4.やや満足 3.普通
2.やや不満 1.たいへん不満
3以下の理由 ()
- Q4 店長 副店長とのコミュニケーションの量は適切ですか。
5.たいへん満足 4.やや満足 3.普通
2.やや不満 1.たいへん不満
3以下の理由 ()
- Q5 店長 副店長とのコミュニケーションについて、今後もっと必要と思われることはどんなことですか。
()
- Q6 現金回収のあるリーダー・スタッフにお聞きします。
回収した現金を××銀行への振り込む現在のシステムについて満足していますか。
5.たいへん満足 4.やや満足 3.普通
2.やや不満 1.たいへん不満
3以下の理由 ()

改善ポイント

設問番号は改善前のものです。

Point

Q1 価値観ワードを使用せず、情報を得ましょう

「ふつう」とはどのような状態ですか？基準が必要です。そして「適切」は価値感ワードです。感情的な5段階評価だけでは、情報そのものが得られません。広さ、音響設備、照明設備、遮音性、机・イスの快適性など、情報として聞きたいことを選択肢にして聞きましょう

Point

Q2 コンテキスト(感情)とともにコンテンツ(情報)のデータも収集しましょう

この質問もコンテキストは聞いていますが、情報(何が良い印象だったのか、悪い印象だったのか)は分かりません。コンテキストを聞いた後に、コンテンツデータも得られるよう工夫しましょう

Point

Q3 基準を価値観ワードで作らないようにしましょう

こちらでも「適切」は価値観ワードです。この言葉を使った質問では、回答者がどのような状態を適切というのか悩んでしまいます。改善前では上記のような情報を得ることができません。ちょうど良いと思っている人が「大変満足」なのか「ふつう」なのか選ぶのに困る選択肢です。これでは結局「月1回」を押し付ける形になる(他に選択肢がない)ということになり何を調査したいのか 分からないアンケートになっています。基準を設けるか、コンテキストを聞くのにも押し付けられない形をとりましょう

Point

Q4 質問で得たいことを明確にしましょう

「コミュニケーションの量」という情報を聞く質問ですが、聞いている内容が「適切」かどうかという感情を聞いていると質問になっています。「店長 副店長との打ち合わせ 会議などは、一週間に何回ありますか？」(情報)「一回の打ち合わせ時間はどれくらいですか？」(情報)その会議はどのように行われていますか？(情報)選択肢 自由に意見交換できる、店長・副店長の一方的話が長くこちらの話をあまり聞いてくれない、店長・副店長がこちらの話をできるだけ聞こうとしている等・・あなたは店長・副店長とのコミュニケーションについてどのように感じていますか？(感情)選択肢 大変満足、やや満足・・・という聞き方が、情報と感情を別々に聞くという方です。

Point

Q6 質問者の価値観を感じさせる言葉は入れない

「満足」は価値感(感情)を強制するワードです。「どう思いますか」などの言葉に置き換えて、価値観の強制ではない質問を作りましょう

改善後のアンケート

従業員満足度調査

この度、第2回目のアンケートを実施させていただくことになりました。一回目のアンケートから半年が過ぎ、社員の皆さんからいただいたご意見を参考に改善に努力をまいりました。が、更に今後も引き続きご意見をいただき改善を進めてまいります。是非、アンケートにご協力をお願い致します。締め切りは 月末日。出勤簿と一緒に提出

- Q1 オフィスの設備環境について良かった点を教えてください(複数回答可)
広さ 音響設備 照明設備 遮音性 机の快適性
椅子の快適性 その他 () ← Point 1
- Q2 オフィスの設備環境について悪かった点を教えてください(複数回答可)
広さ 音響設備 照明設備 遮音性 机の快適性
椅子の快適性 その他 ()
- Q3 オフィスに来社した時の社員の対応についてどう感じましたか？
大変良い まあまあ良い 普通 あまり良くない 良くない ← Point 2
- Q4 Q3の回答理由を教えてください。
() ← Point 2
- Q5 来社は月一度になっていますが、この回数についてどう思いますか？
もっと多いほうがよい もう少し多いほうがよい ちょうどよい
もう少し少ないほうがよい もっと少ないほうがよい ← Point 3
- Q6 店長 副店長との打ち合わせ 会議などは、一週間に何回ありますか？
1回 1~2回 3~4回 5回以上 1回以下 全く無い ← Point 4
- Q7 あなたは店長・副店長とのコミュニケーションについてどのように感じていますか？
満足 どちらかといえば満足 普通 どちらかといえば不満 不満
- Q8 店長 副店長とのコミュニケーションについて、今後もっと必要と思われることはどんなことですか？(具体的にお答えください)
()
- Q9 (現金回収のあるリーダー・スタッフにお聞きします)
回収した現金を××銀行へ振り込む現在のシステムについてどう思いますか？
たいへん良い まあまあ良い やや悪い たいへん悪い ← Point 5