

改善前のアンケート

マナー向上キャンペーン意識調査

貴現場でのマナー向上キャンペーン期間の実施結果につき下記項目にご回答願います。
なお、従来よりマナー向上関連教育等に取組んでいる場合、その事項も含め回答願います。

Q1 貴現場ではどのような取組を実施しましたか。

Q2 取組の成果(向上した事項)は何ですか。

Q3 マナー向上を図る上で問題点として感じたことは何ですか。
(1)現場内での問題点

(2)本社の協力 指導面での問題点

Q4 今後、マナー向上キャンペーンの全社展開を実施する際、顧客先に対し事前及び事後にアンケートを実施するとしたら顧客側の協力は得られると思えますか。
なお、アンケートの内容としては、事前(現状の評価と要望が主たる項目)事後(実施後の評価が主たる項目)とし、対象者は、顧客担当部署員(複数)とする。
以上の実施内容を想定して回答願います。

得られる(特段支障はないと思われる)
アンケートの実施方法次第
(項目数、対象者等により判断されると思われる)
得られそうにない

マナー向上キャンペーン意識調査

～マナーの向上を全社で行いたい。はたして現場で実行してくれるのか～

改善ポイント

設問番号は改善前のものです。

Point

ヘッダー 回答にかかる予測時間や期限を明記しておく
スムーズな回収につながります。

Point

Q1、Q2 回答しやすい質問から入りましょう

最初の質問が、考え込まないと回答できないような内容の場合、すぐにとりかかろうという気にならず、後回しになってしまいます。
後回しになったアンケートを、もう一度思い出す人はめったにいませんので、結果として回収率の悪いアンケートになってしまいがちです。最初の質問は Yes か No 等の選択式で答えられるように作りましょう。できれば期間を区切る等してクローズな質問に変えた方が効果的です。

Point

Q1、Q2 具体的な内容を聞きましょう

質問内容が漠然としているので、何をどの程度、回答すればよいのか迷ってしまいます。こういった場合はそこから具体的な内容を聞き出しましょう

今回は Point 1, 2 を合わせて改善を行いました。その流れとして Yes の場合は具体項目をあげた質問を、そして No の場合は 5W 3H から考えられる項目を選択式で回答する形にしました。

(理由としては、事故・クレーム等がなかった現場は、そのために意識が希薄になっていることが多く、そのような現場に、「なぜ取組まなかったのか」の理由を聞いても回答者が困ってしまいます。仮に回答があっても、自由記述では数値化ができない為選択式にする方が回答者・質問者双方に都合が良いと考えられるからです。)

Point

Q3-(1) 環境作り配慮しましょう

社内アンケートは、アンケート回答者の環境作りが大切です。理由は、どれだけアンケートをしても、受け入れる側がその必要性を感じなければ回収率は上がらないからです。つまりこのようなアンケートに積極的に答えて、現場を改善していこうという雰囲気を作り根回しをすることで、回収率も上がってくるためです。

(アンケートを行う経緯や背景によって異なりますが、この質問の印象では「質問者がマナー向上を図る上で問題点を感じている」ということを前提にした、質問をされているような感じを受けます。

今回はまだ現場の状況を十分に把握していないということを想定して、現場を自然に巻き込んでいけるような改善例となっています。)

Point

Q4 質問の形と構成を工夫しましょう

本社の協力 指導面での問題点の本音を聞くことはデリケートな質問ですので、最後にアンケートの趣旨などとともに、ご意見を聞くという形でおくことが有効でしょう

改善後のアンケート

マナー向上キャンペーン実施報告書

貴現場でのマナー向上キャンペーン期間の実施結果につき下記項目にご回答願います。なお、従来よりマナー向上関連教育等に取組んでいる場合、その事項も含め回答願います。

予想回答時間： 分
回答提出期限： 月 日

Q1-(1) 20××年1月から12月までに、マナー向上のためのキャンペーン、またはそれに類する取り組みを行いましたか？

(記入者が昨年度途中で交代して、以前の状況を把握していない場合は、引継書を読み直すか、以前の担当者に確認して回答してください)
Yes No

Q1-(2) Yes の場合は、その時期・内容・参加者・費用・実施の理由・その効果をお書きください。

()

Q1-(3) No の場合は、なぜ具体的な取り組みがなかったのか、思い当たる事柄に、チェックをしてください。(複数回答可)

マナーが良く守られている
顧客からのクレームを受けたことがない
忙しいのでキャンペーンを実施する時間がない
マナー研修につき、本社からの指示を受けたことがない
マナー研修につき、現場責任者からの指示を受けたことがない
現在満足すべき状態にある
その他の理由()

Q2-(1) マナー向上について必要性を感じていますか？
Yes No

Q2-(2) Yes の方にお伺いします。
マナー向上の必要性を感じるのとはどのような時ですか？(複数回答可)

顧客企業担当者との時
実際の利用者や電話や面談をする時
社内間で電話や面談をする時
その他()

Q2-(3) No の方にお伺いします。
その理由を教えてください。(複数回答可)

現場は誰に対してもマナーは守られているので必要はない
みんな常識は知っているのでマナーを向上する必要はない
忙しいのでわざわざ研修を受ける必要はない
その他()

Q3 今後、マナー向上キャンペーンの全社展開を実施する際、顧客先に対し事前及び事後に、アンケートを実施するとしたら顧客側の協力は得られると思えますか

なお、アンケートの内容としては、事前(現状の評価と要望が主たる項目)事後(実施後の評価が主たる項目)とし、対象者は、顧客担当部署員(複数)とする。以上の実施内容を想定して回答願います。

得られる(特段支障はないと思われる)
アンケートの実施方法次第
(項目数、対象者等により判断されると思われる)
得られそうにない

Q4 顧客サービスの向上こそ当社が市場で競争して生き残っていくためには他社と差別化できる切り札だと考えています。今回その一環としてマナー向上キャンペーンを実行しました。このキャンペーンを成功させるために現場の皆様が本社に要望したいことがありましたら、ぜひご意見をください。

()

Point 1

Point 2

Point 3

Point 2

Point 4

Point 3

Point 5