

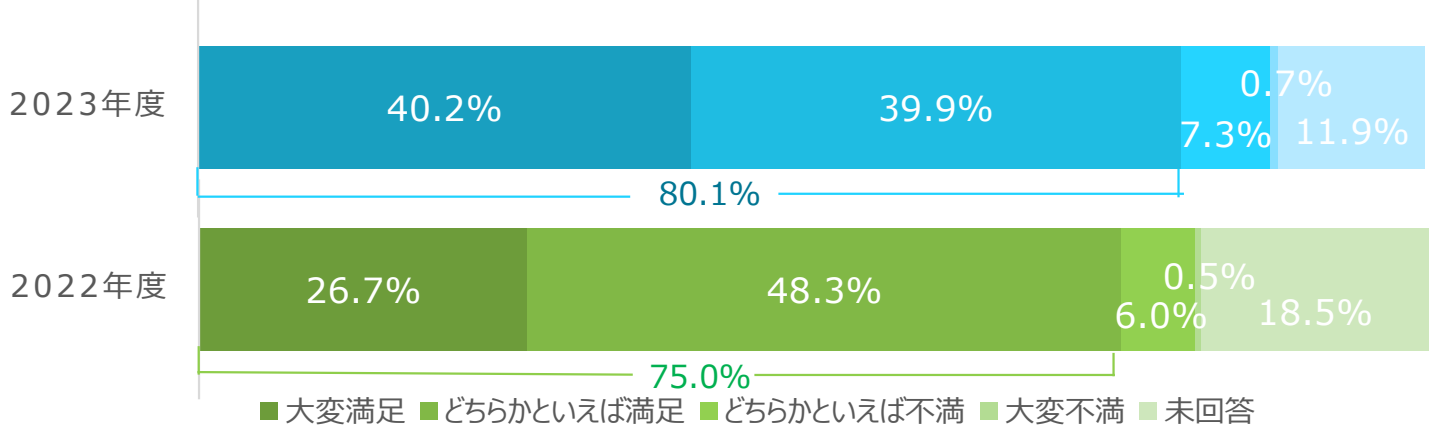
お客様満足度アンケート結果のご報告

過日は「お客様満足度アンケート」にご協力いただき、誠にありがとうございました。
アンケート結果について以下のとおりご報告申し上げます。今後ともよろしく願いたします。

- 【実施概要】
1. 実施期間 2023年11月1日 ~ 2023年11月30日
 2. 実施方法 アンケートASP「Formrun」での実施（記名・選択式回答アンケート）
 3. ご依頼先 2023年1月以降のご契約先様

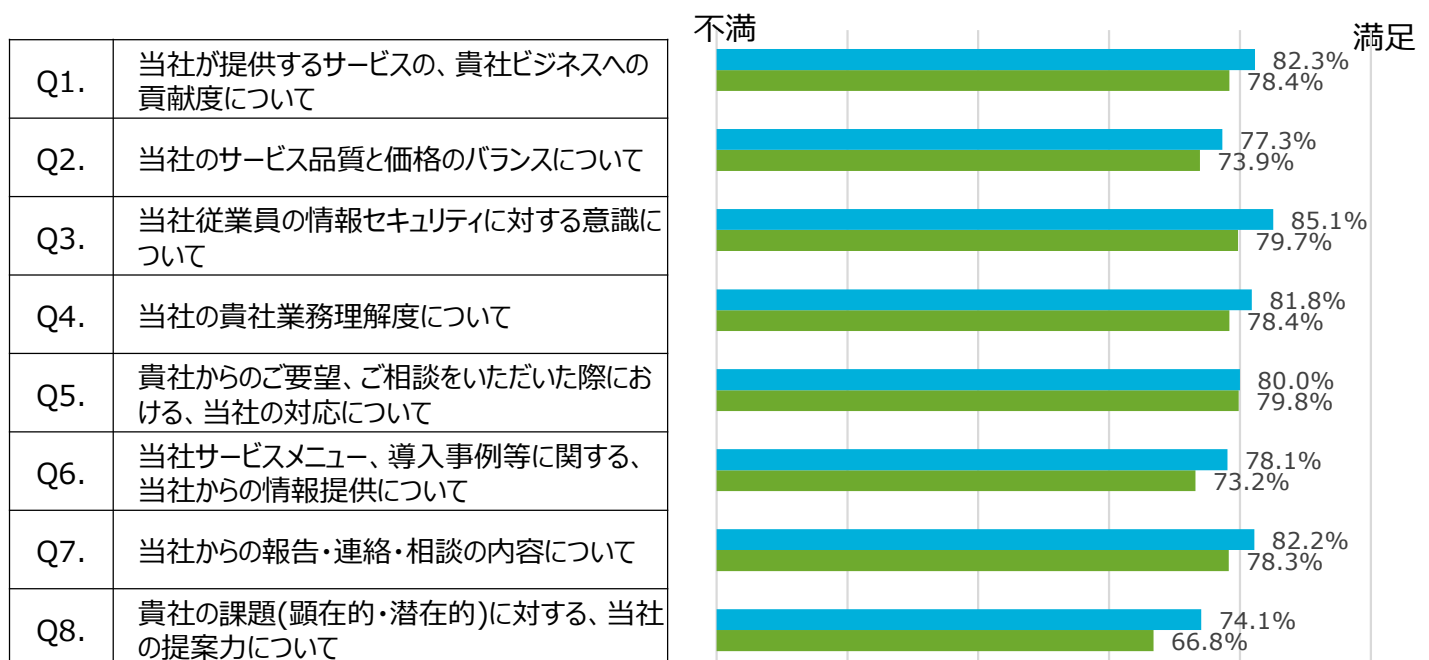
1 総合評価

2022年度と比べ、「大変満足」「どちらかといえば満足」の割合が5.1ポイント向上し二つ合わせて80.1%となりました。



2 設問別評価

各設問に関して僅かながら満足度が向上しました。
昨年度ご指摘の多かった【Q8貴社の課題に対する提案力】が7.3ポイント向上することができました。ただ他設問に比べて満足度が低く、より一層の改善が必要と認識しております。



お客様満足度アンケート結果のご報告

3 お客様の声

沢山のお客様の声をいただくことができました。ありがとうございました。
感謝の声。厳しいご指摘、ご期待の声も多数いただきました。下記に抜粋させていただきました。

感謝の声	・貴社無くては、当協会の運営は成り立たないほどです。 ・お客様の声を元にしたサービスに対する課題など積極的に提案いただいています。
ご指摘・ご期待の声	・ニーズに合った業界の最新の仕組みやシステムの情報提供をして欲しい。 ・顧客視点に立った提案を期待している。

4 弊社の課題

2の設問別評価の結果を踏まえ、弊社の課題を整理いたしました。

【サービス満足度の下位項目】

当社が提供するサービス品質と
価格のバランスについて

貴社の課題（顕在的・潜在的）
に対する当社の提案力について

【弊社の課題】

サービス品質・付加価値の向上

提案力の向上

5 私たちが向き合い改善すること

【弊社の課題】サービス品質・付加価値、提案力の向上

→お客様のビジョン・ミッションを理解しお客様にあった情報提供・提案力の向上

お客様のビジョン・ミッションを理解し常にお客様の課題を再認識しお客様の状況に合わせたご提案を行います。

→サービスの安定稼働の実現

お客様からお預かりしている業務の安定稼働をするために、サービス課題を常に認識し類似業務の好事例を共有し安定稼働を実現します。

→サービスの付加価値の追求

安定稼働を実現しさらにサービスのDX化（RPA, AI, ChatBot, KCS等の導入）により付加価値を追求します。

→お客様のビジョン・ミッションを達成するために

お客様のビジネスに貢献するためにお客さまのビジョン・ミッションを理解しお客様と同じ目線を持ち、徹底的に寄り添い、課題を共有し、課題解決に向けて一緒に取り組み、お客様と共に成長し真のパートナーを目指します。

頂戴したご意見・ご要望を真摯に向き合い、お客様にさらにご満足いただけるよう努めてまいります。今後ともよろしく願いいたします。

お問い合わせ先

ご不明な点等ございましたら、下記までお問い合わせください。

パーソルワークスデザイン株式会社 CSアンケート事務局

☎ 03-5960-7335 ✉ pwd-cs@persol.co.jp

URL <https://www.persol-wd.co.jp/>