

SES
Service Evaluation System

サービス評価診断システムのご案内

「お客様アンケート」でお困りの事業者の皆様へ…

- 何を聞けば良いのかわからない？
- 簡単に収集・分析できるツールはないか？
- 紙やハガキで行っているが、もっと効率化できないか？
- アンケートで集まったデータを、どう活用すればよいのか？



サービス評価診断システムにより、
手軽な「お客様アンケート」実施や、集計・分析が可能です。

サービス評価診断システム(SES)とは？

- ◆ 来店されたお客様に商品やサービス品質、満足度について調査・集計を簡易に行うシステムです。
※ 経済産業省の「2010年度サービス産業イノベーション促進事業」により、有識者、業界関係者の検討を踏まえたうえ当社が構築し、事業化に取り組んでいます。
- ◆ 各業界向けのアンケート質問が用意されているので、質問を考えずにアンケートが実施できます。
- ◆ 「JCSI(日本版顧客満足度指数)※」のコンセプトを受け継いで構築しており、当社は「JCSI」の利用推進パートナーとなっています。
- ◆ 携帯電話やパソコン、アンケート用紙を使用してアンケートが行えます。
- ◆ 店舗別・施設別にアンケートを行い、施設別・店舗別に集計結果を見ることができます。
- ◆ 集計やレポートが自動的に作成されるので、アンケート終了後の手間がかかりません。
- ◆ SESで調査を実施した同業種の平均値が算出されるので、ポジショニングが把握できます。

サービス評価診断システム(SES)のサービス範囲



※JCSI(日本版顧客満足度指数)とは、日本で初めて業界横断での比較・分析が可能な顧客満足度調査で、2010年度には調査した31業界350社の大企業を対象に満足度などを算出しています。

サービス評価診断システム (SES) の活用方法

1. 利用登録

- 利用登録は「利用申込書」をメールで送るだけで簡単に済みます。
- 申込内容およびご入金確認後、ID、パスワードを発行いたします
* ID、パスワードを発行後、アンケート調査の設定・実施が可能となります。

2. アンケート 設定

- サービス評価診断システム (SES) ホームページにログイン後、アンケート実施店舗・施設、実施期間、謝礼の内容や配布方法などを設定いただけます (インターネット上での設定作業)。



3. アンケート 依頼準備

- お客様にアンケートを依頼するためのチラシ、カードをご用意し、事業者の皆様にご自由に印刷していただけます。
- 施設別のQRコード (二次元バーコード) やURL、アンケート用紙の原稿はインターネットよりダウンロードできます。



4. アンケート 実施

- レジやカウンターでの手渡し、店舗・施設内でのチラシやポスターの設置などにより、アンケートへの協力を促します。
- お客様には事業者の皆様が指定した方法で、アンケートにご回答いただけます。



5. 集計処理 ・結果入手

- アンケート終了後、自動的に集計処理を行います。
- ハガキやアンケート用紙で回収した場合は、インターネット上に入力画面が用意されますので、データをご入力ください。
- 単集計のほか属性別や施設別のクロス集計、事業者全体や施設別のレポートが作成されます。
- 集計結果やローデータのファイルは、SESホームページよりダウンロードできます。



その他のポイント

- アンケートの設問は、各業界用の定形設問のほか、事業者の皆様が希望される項目を3問まで追加することができます。
- アンケート実施中は、回収状況 (回収数・属性構成) を確認することができますが、回答内容を見ることはできません。
- 「操作マニュアル」「調査結果の活用マニュアル」をご用意しています。

価格

- 1回の調査につき10万円～となります。アンケート調査を行う施設数や利用者数によって変わります。

◆ SESの詳しいご案内、申込方法、利用申込書の入手については当社WEBサイトをご確認ください。
インテージCS (顧客満足) ソリューション <http://www.intage.co.jp/service/marketing/csi/>

◆ 利用申込は、ses-entry@intage.co.jp、までご連絡ください。

お問い合わせ

株式会社インテージ DCG・サービス事業本部

Tel: 03-5294-8338 (フロア代表) E-mail: ses-entry@intage.co.jp

www.intage.co.jp