

# 経営相談 Q & A

## 顧客アンケートを実施する際のポイント

### Q

当社は従業員 20 名の小売業です。店舗の運営や経営の改善のヒントにするために、顧客アンケートを実施しようと思うのですが、どのような点に気を付けてどんな方法で取り組めばいいですか？

### A

#### 1. アンケート作成

##### (1) まず念頭に置くこと

顧客アンケートを作成する時にまず念頭に置く必要があるのが、何のためにアンケートを実施するのかという目的を明確にすることです。

当たり前ようですが、「誰を対象として、何のために、なぜアンケートを行うのか」ということを突き詰めて考えておかないと、焦点が定まらず、内容が散漫で効果の薄いアンケートになってしまう恐れがあるからです。

##### (2) 手段の検討

顧客アンケートには郵送、電話、FAX、インターネットなど様々な手段がありますが、初めて実施する場合は、店内で顧客に記入してもらったアンケートをその場で回収する方法が、低コストで準備も比較的簡単です。

##### (3) 内容の検討

アンケートの質問事項の具体的な検討を行います。右の「顧客アンケートの例（小売店用）」も参考にしてください。

#### <質問事項の作り方>

##### ①簡単に答えられる選択式質問を主に用いる

自由回答は記入に手間がかかるため、短時間で回答がしやすい選択式質問をメインにする。

##### ②数値化できるものは数字で質問する

「たくさん」「多い」など曖昧で主観的な表現は避ける。個数や頻度はなるべく具体的に数値化して質問する。

##### ③自由回答は効果的に使う

自由回答を設けると、アンケート設問の抜け漏れのカバーができ、次回以降のアンケートのヒントの収集にもなる。ただし記入の手間は増えるため、バランスを見て組み合わせる。

##### ④回答率を上げる工夫をする

回答の心理的ハードルを下げるため「回答時間の目安」を示す。設問量を多くしすぎない。「回答に対する謝礼」などのインセンティブを記載する。例のように E メールでクーポンを発行するなど一つの方法。

##### ⑤アンケート案は必ずテストを行う

アンケートが完成したら、最終チェックとして自分の周りの人などの第三者に回答テストをしてもらい、客観的な意見を聞く。

#### 2. アンケート実施時

右の「顧客アンケートの例（小売店用）」をもとに、注意点をいくつか見ていきます。

#### <アンケート実施時の注意点>

- 顧客が書かなかった空欄のうち、性別やだいたいの年齢など外見から判断できる部分に関しては、アンケート受付担当者が適宜補記する。
- 住所はチラシなどの配布範囲決定の参考とするためのものなので、番地以下は不要。
- 来店理由、店舗のイメージ、来店頻度は、自店の特徴を考慮して選択肢を調整し、顧客の意見等も参考にして適宜追加・削除していく。
- よく使うお店については、ライバル店の名前を前もって印刷しておいてもよい。

- 当店への要望については、完全自由記述にするよりも、例のように具体的な項目をいくつか設定して書いてもらうほうが記入率は高まる。
- クーポンや粗品を提供したり回答者対象の抽選会等を行ったりすることで回収率が上がる。
- 氏名やメールアドレスなど個人を特定できる情報の記載を求める場合は、個人情報保護法に関わるので「ご記入いただいた情報は〇〇の目的以外には一切利用いたしません」等の記載が必要。

＜その他の質問項目の例＞

- 本日はどなたとご一緒ですか
- 当店での平均的な購入価格はおいくらですか
- 本日はどのような交通手段でおいでですか 等

### 3. アンケート実施後

アンケートは回収後に内容を整理し分析する作業が最も重要です。結果を見て対応を考え、次の行動に結びつけることではじめてアンケートが効果を発揮します。アンケートをやりっぱなしで放置することはやめましょう。

また、アンケートは単発で終わらせず、短めの実施期間で内容を分析し、仮説を立て直して質問内容を微調整し再び実施、といったサイクルを何度か繰り返してみてください。一連の作業の流れを体得できるとともに、仮説と検証のサイクルが体感できるようになり、必ず何らかの気づきや経営改善ヒントが得られることでしょう。

(吉村謙一)

#### 顧客アンケートの例（小売店用）

(記入日: . . . )

1. 性別	<input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性
2. 年齢	<input type="checkbox"/> 10代 <input type="checkbox"/> 20代 <input type="checkbox"/> 30代 <input type="checkbox"/> 40代 <input type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代 <input type="checkbox"/> 70代以上
3. お住まい	( ) 町 ( ) 丁目
4. お仕事	<input type="checkbox"/> 学生 <input type="checkbox"/> 主婦 <input type="checkbox"/> お勤め <input type="checkbox"/> 自営業 <input type="checkbox"/> その他
5. 来店理由	<input type="checkbox"/> 接客態度が良い <input type="checkbox"/> 近い <input type="checkbox"/> 広告・宣伝 <input type="checkbox"/> 商品の品質が良い <input type="checkbox"/> 価格が安い <input type="checkbox"/> 品揃えが豊富 <input type="checkbox"/> 営業時間が長い <input type="checkbox"/> アフターサービス <input type="checkbox"/> その他( ) *いくつか選んでいただいてもけっこうです
6. 当店の店舗のイメージ	<input type="checkbox"/> よく目立つ <input type="checkbox"/> 清潔 <input type="checkbox"/> 入りやすい <input type="checkbox"/> 広い <input type="checkbox"/> 選びやすい <input type="checkbox"/> 買いやすい <input type="checkbox"/> その他( ) *いくつか選んでいただいてもけっこうです
7. ご来店頻度	<input type="checkbox"/> ほぼ毎日 <input type="checkbox"/> 週に3~4回 <input type="checkbox"/> 週に1~2回 <input type="checkbox"/> 月に3~4回 <input type="checkbox"/> 月に1回 <input type="checkbox"/> その他( )
8. 当店以外によく使われるお店	<input type="checkbox"/> (理由: ) <input type="checkbox"/> (理由: ) <input type="checkbox"/> (理由: )
9. 従業員の接客	<input type="checkbox"/> 非常に良い <input type="checkbox"/> 良い <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> やや悪い <input type="checkbox"/> 非常に悪い 良い理由 ( ) 悪い理由 ( )
10. 当店へのご要望	<input type="checkbox"/> 営業時間 : <input type="checkbox"/> 品揃え : <input type="checkbox"/> 価格 : <input type="checkbox"/> その他 :
※お差し支えなければ Eメールアドレスをお教えてください。 セール情報、クーポンの発行等特典のお知らせをいたします。 (E-mail) ( ) ご協力ありがとうございました。あなたの抽選番号は( )です	

(資料) J-Net21「業種別スタートアップガイド」