



株式会社メンバーズ

第10回お客さま満足度調査 報告書

ごあいさつ

弊社が毎年実施いたしますお客さま満足度調査に際しては、多くのお客さまにご協力いただき、またたくさんのご意見を賜りまして心から御礼申し上げます。

弊社では“ソーシャルメディア時代をリードし顧客と共にビジネスを創造するネットビジネスパートナー”をスローガンに掲げ、お客さまのネットビジネス成果創出におけるパートナーとなることを目指し、サービス品質向上に取り組んでまいりました。

そのためにも、お客さま満足度調査の結果を活かしたサービス改善や技術力の向上を極めて重要な経営テーマとして捉え、本調査を毎年実施しております。



本調査結果を全社で共有し、日々の業務に反映させることはもちろん、本調査結果を踏まえた全社横断的なサービス品質改善や社員のスキル育成研修などの施策にも取り組んでまいります。

今後もお客さまのパートナーとしてご期待に応えられるよう全社一丸となってサービスの改善に取り組んでまいりますので、引き続きご愛顧賜りますようお願い申し上げます。

2013年4月
株式会社メンバーズ
代表取締役 剣持忠

第10回お客さま満足度調査概要

■ 調査実施期間

2013年2月25日～3月8日

■ 調査対象案件

- ・Webサイト運用
 - ・インターネット広告・プロモーション
 - ・Webサイト構築
- の案件種類別実施

■ 調査対象者

- 弊社とお取引させていただいておりますお客さまの
- ・ご担当者さま
 - ・決裁責任者さま

■ 回答者数と内訳

| | 回答者数 |
|---------|------|
| ご担当者さま | 60名 |
| 決裁責任者さま | 31名 |
| 全体 | 91名 |

| | 運用 | 構築 | 広告 |
|---------|----|----|----|
| ご担当者さま | 45 | 28 | 14 |
| 決裁責任者さま | 21 | 17 | 7 |
| 全体 | 66 | 45 | 21 |

エグゼクティブサマリー

総合

- 総合満足度の水準は、標準的な結果であった。
- お客さまビジネス理解について総じて高い評価をいただけた。
- 他社比較において、最も総合満足度との相関が高い項目は、「役立つ人材がそろっているか」であった。
- 決裁責任者さまのご回答は総じてばらつきがあり、弊社に対する理解・評価が定まっていない。

Webサイト運用

- 満足度は総じて高い評価をいただいた。特に、計画的にWebサイトをWebサイト運用管理できていることが満足度につながっている。
- 事業貢献度合いの評価が高い。⇒Webサイト、Facebook、スマートフォンサイト等が、ユーザーとの接触ポイントとして重要性が増している、ということが想定される。
- 情報提供・提案が不足しているとの評価が多い。

Webサイト構築

- 総合的満足度との相関が高く、評価にはかつばらつきが多い。
- Webサイト構築フェーズにおいても、情報提供・提案のニーズが高いことから、お客さまとの柔軟な擦り合わせや最新事例の提案・実装が可能なアジャイル型開発が満足度向上に繋がる有効な手段の一つであると想定される。

インターネット広告・プロモーション

- 売上拡大など、インターネット広告・プロモーション成果指標が明確な面もあるが、総じて高い評価をいただけた。
- 弊社社員が常駐させていただいているお客さまの評価が特に高い。常駐のメリットである、コミュニケーションや対応スピードの速さが満足いただけているポイントとして想定される。
- 情報提供・提案が不足しているとの評価が多い。

弊社営業・実務担当者

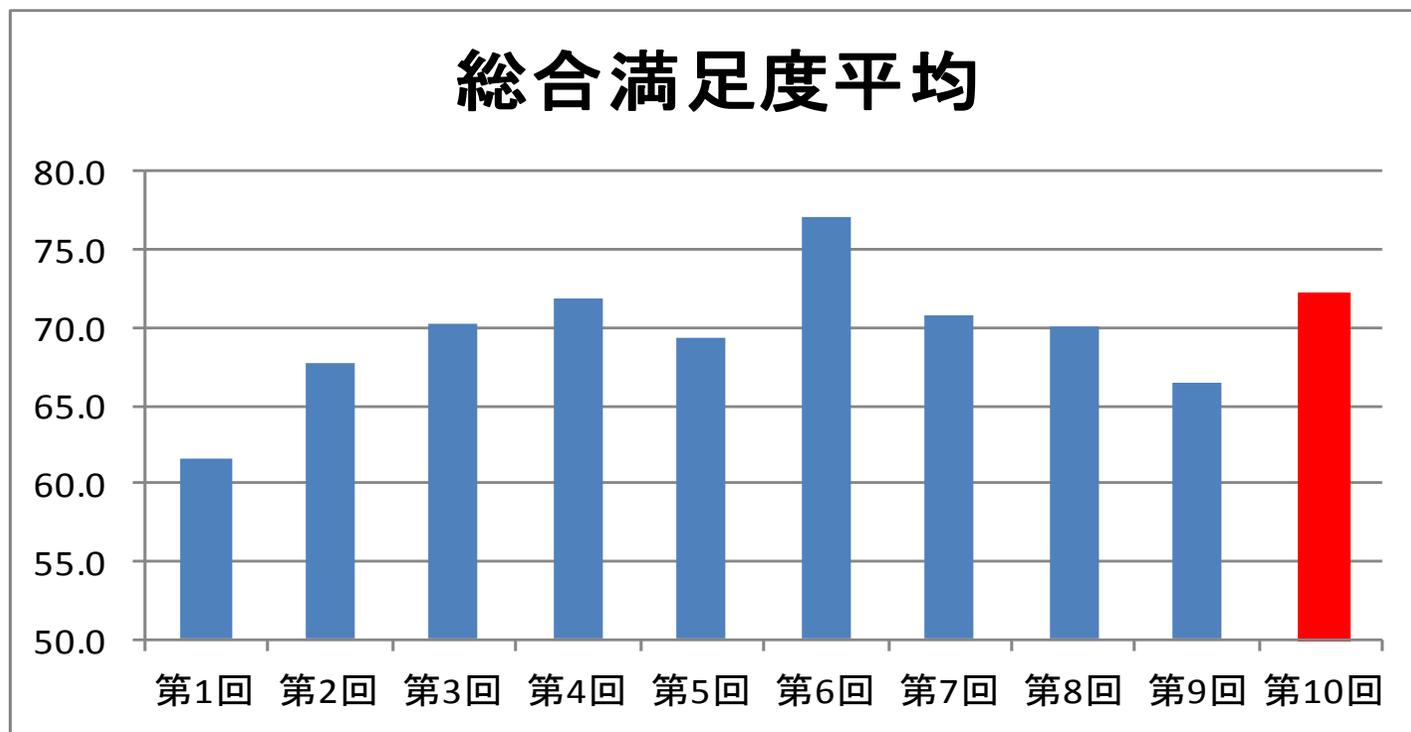
- 弊社実務担当に対して強化することを強く期待されている知識・技術力は上位から「最適な機能・導線・画面等のプランニング力」「ブランドメッセージを表現するデザイン力」「UI/UXを実現するデザイン設計力」であった。いずれもサイトデザインに関するものであり、デザイン力強化、特にUI/UXに関するノウハウ強化は必須である。

今後の取り組み

- 情報提供・提案不足の解消と、ニーズの高まりを受け、効果検証に関するスキル・知識を高め、提案力向上につなげる。
- ニーズの高い、UI/UXに関するスキル・知識の向上を高め、デザイン力を強化する。
- 弊社マネジメント層含め、これまで以上にコミュニケーションを計画的に図り、お客さまとのリレーションを強化する。

全体傾向-総合満足度平均

今回の調査より調査対象者を大幅に変更しているが、参考として過去調査と比較した結果、過去3回連続の低下から脱し、第6回に次ぐ高水準となった。



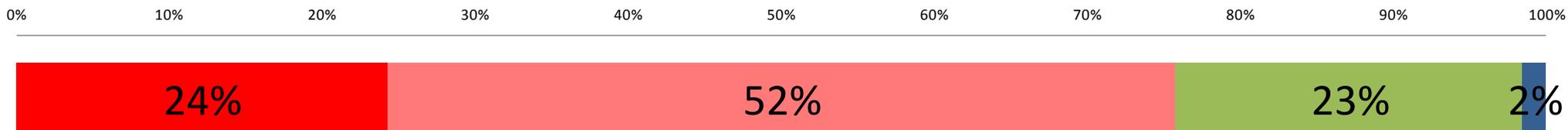
| 第1回 | 第2回 | 第3回 | 第4回 | 第5回 | 第6回 | 第7回 | 第8回 | 第9回 | 第10回 |
|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 2008年7月 | 2009年2月 | 2009年8月 | 2010年2月 | 2010年8月 | 2011年2月 | 2011年8月 | 2012年2月 | 2012年8月 | 2013年2月 |
| 61.5 | 67.8 | 70.3 | 72.0 | 69.4 | 77.1 | 70.8 | 70.0 | 66.5 | 72.3 |

カテゴリ別総合満足度-Webサイト運用

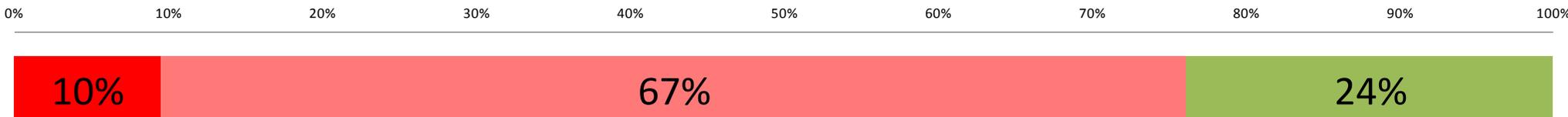
▼総合的にどの程度満足しておられますか

全体

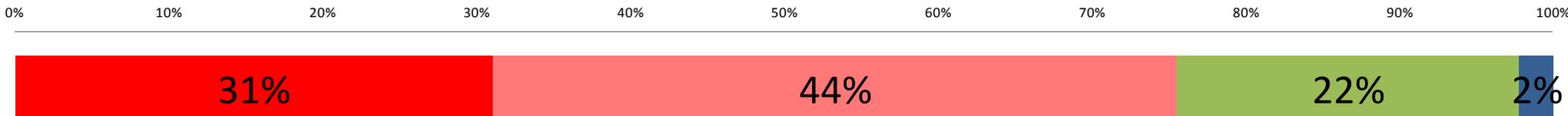
■満足 ■まあ満足 ■どちらともいえない ■やや不満 ■不満



決裁責任者さま



ご担当者さま



カテゴリ別総合満足度-Webサイト構築

▼総合的にどの程度満足しておられますか

全体

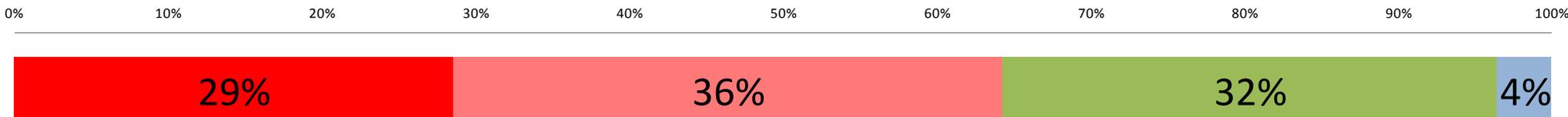
■満足 ■まあ満足 ■どちらともいえない ■やや不満 ■不満



決裁責任者さま



ご担当者さま

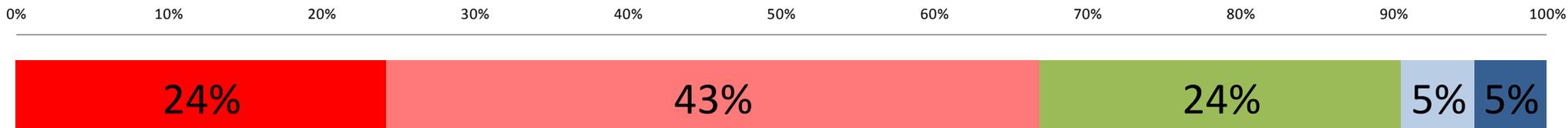


カテゴリ別総合満足度-インターネット広告・プロモーション

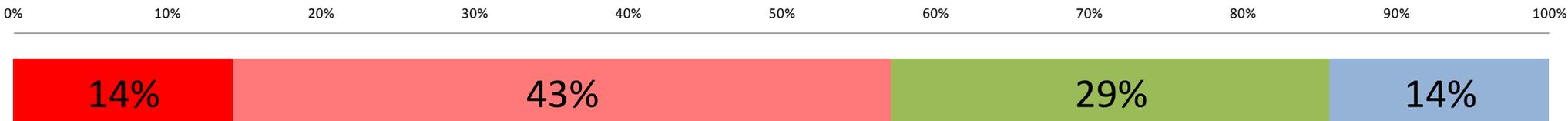
▼総合的にどの程度満足しておられますか

全体

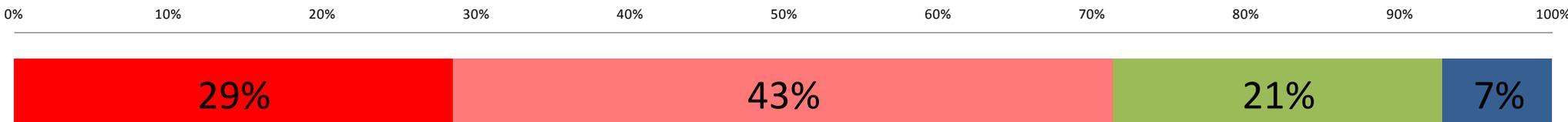
■満足 ■まあ満足 ■どちらともいえない ■やや不満 ■不満



決裁責任者さま



ご担当者さま



お客さまの声

Good

- 他社事例については、自分たちでは調査しきれない部分もあるため、情報収集に尽力いただき非常に助かっています。
- Facebookに関する業務は基本的にはお願いしていないにも関わらず、自発的、かつ積極的に情報提供していただき、公式ページのエンゲージメントの向上と、その流入ユーザからのEC売上獲得に貢献いただいております。
- 弊社課題や体制を十分に踏まえたうえで現実的なアクションを複数提示いただき、大変助かっています。また、日常のWebサイト運用においても、皆様が良いスピード感、対応内容でフォローいただき、コストをかけて委託している以上の価値があると感じております。
- こちらの納品スケジュールが遅れたりの対応も迅速に行っていただき、感謝しています。
- 長いお付き合いなので、こちらの要件を理解していただけるので、大変やりやすいです。
- リスティング勉強会を開催してもらいました。かなりためになりました。
- 実績がすべてですので、よくやっていただいていると考えています。
- FacebookページWebサイト運用については、弊社マーケティングタッチポイントのひとつとして活用ができていると考えています。
- 現在携わっていただいている御社メンバーは常にお客さまの事を考え、問題意識が高い。
- Webサイト運用業務に関しては、非常に満足しています。他社案件もグリップしていただき、弊社Web全般を管理していただき、頼りにしています。
- 弊社の方針・課題をよく理解してくれている。
- Webサイト運用の安定度は引き続き問題なくお任せできます。
- 熱意を持つ真面目なスタッフの方が多く好感を持っています。

Bad

- 特集記事の制作における、構成・デザインのご提案の幅が狭かったと感じています。
- デザイン力の向上、提案に関するアクションについては改善が見られないことは残念です。
- なかなかClientサイドに対しての提言というのはタイミング、内容とも難しいものかもしれませんが、弊社の管理方に対しては忌憚なく話していただけると幸いです。
- 新技術や改善など、提案量が少ないのが不満です。
- コミュニケーション上の問題が(お互いに)多々あり、同じことを何度も伝えることが度重なった。
- 取引外商品のご提案が少ないと感じています。もっと積極的にご提案頂ければと存じます。
- パートナーとして半歩先をリードしていくくらいの気持ち(と中身)でお願いします。
- 「Webサイト運用」「企画のご提案」については、正直「練られている」とは思いがたいものがあります。
- 既存業務にこだわらず最先端のマーケティング技術を活用したご提案をお願いいたします。
- 保有されている(特にソーシャルメディア以外の)総合的な提案をお示し頂きたい。
- 担当者によってレベル格差が生じているように感じる。
- タスクメンバーのシステムスキル、コミュニケーション能力は長けており円滑にプロジェクトを進めることができた。ただ、実施後のWebサイト運用面では弊社の課題(流入数増)を解決するために多様なご提案をいただきたい。

カテゴリ別考察-Webサイト運用

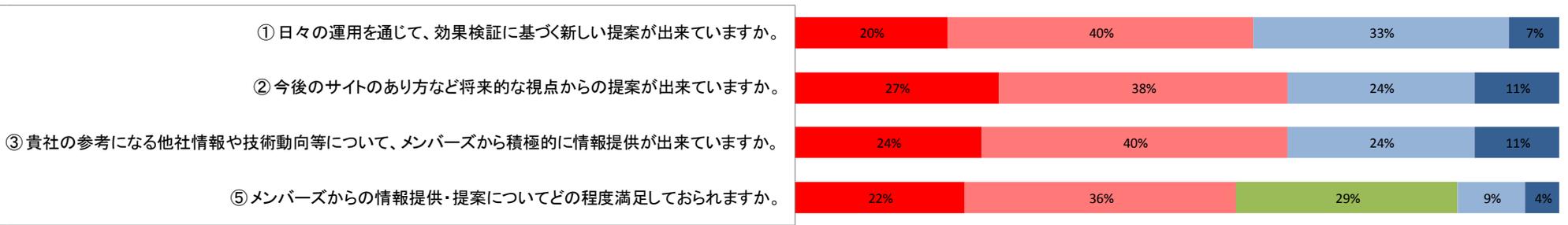
- 満足度は総じて高い評価をいただいた。特に計画的にWebサイトを運用・管理できていることが総合的な満足度との相関が高い。
- お客さまからは事業貢献度合いの高さを評価されており、総合満足との相関も高い。
⇒Webサイト、Facebook、スマートフォンなどがユーザーとの接触ポイントとしての重要性が増している、ことなどが想定される。

5. 運用に関する総合的な評価について



- 情報提供・提案が不足しているとの評価が多い。情報提供・提案に高いニーズがあることから、効果検証などに基づく適切な提案が高い満足度につながると想定される。

3. 運用にあたってのメンバーズからの情報提供・提案について



カテゴリ別考察-Webサイト構築

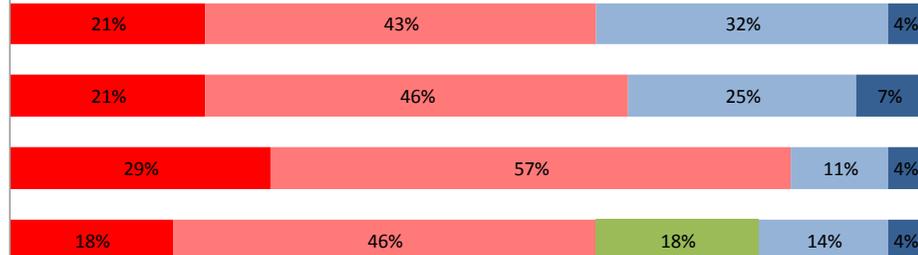
- 総合満足度との相関が高く、かつ満足度のばらつきが多い。
以下の要因が想定される。
 - お客さま内での関心度の高い/予算が大きい中・大型プロジェクトであること
 - Webサイト運用と異なりスポットでのお取引であること
- 構築フェーズにおける情報提供・提案のニーズが高いことから、提案～要件定義～設計～Webサイト構築、のようなウォーターフォール型のプロジェクトよりも、Webサイト構築フェーズにおいて柔軟にお客さまとすり合わせを行いながら開発を進めるアジャイル型開発が満足度を高めると想定される。

■ 満足/そう思う ■ まあ満足/まあそう思う ■ どちらともいえない ■ やや不満/あまりそう思わない ■ 不満/そう思わない

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

4. 構築フェーズでの
メンバーからの
情報提供・提案について

- ① 構築フェーズで(当初の設計以外に)、サイトの効果を高める新たな提案が来ていましたか。
- ② 貴社から要望・依頼される前に、積極的に情報提供・提案が来ていましたか。
- ③ 運用フェーズでの効果・効率を考慮した提案がありましたか。
- ④ 構築フェーズでの、メンバーからの情報提供・提案についてどの程度満足しておられますか。



カテゴリ別考察-インターネット広告・プロモーション

1. 売上拡大など、インターネット広告・プロモーション成果指標が明確な面もあり、既存のお客さまの満足度は総じて高い。
2. 弊社社員が常駐させていただいているお客さまの評価が特に高い。常駐のメリットである、コミュニケーションや対応スピードの速さが満足いただけているポイントとして読み取れる。
3. 情報提供・提案が不足しているとの評価が多い。

カテゴリ別考察-弊社営業・実務担当

1. 弊社営業担当に関する満足度は高い傾向にあるが、総合満足度に対する相関は低い。
2. 弊社実務担当に対して強化することを強く期待されている知識・技術力の上位3つが「最適な機能・導線・画面等のプランニング力」「ブランドメッセージを表現するデザイン力」「UI/UXを実現するデザイン設計力」。いずれも主にWebサイトの表側の話であり、デザイン力強化、特にUI/UXに関するノウハウ強化は必須。

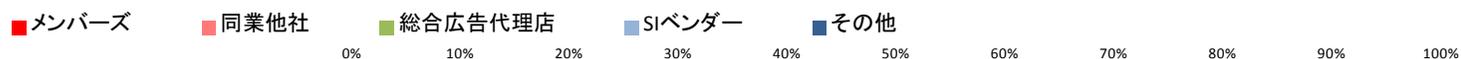
■ 強く期待する ■ 期待する ■ 現状維持でよい ■ 特に期待していない



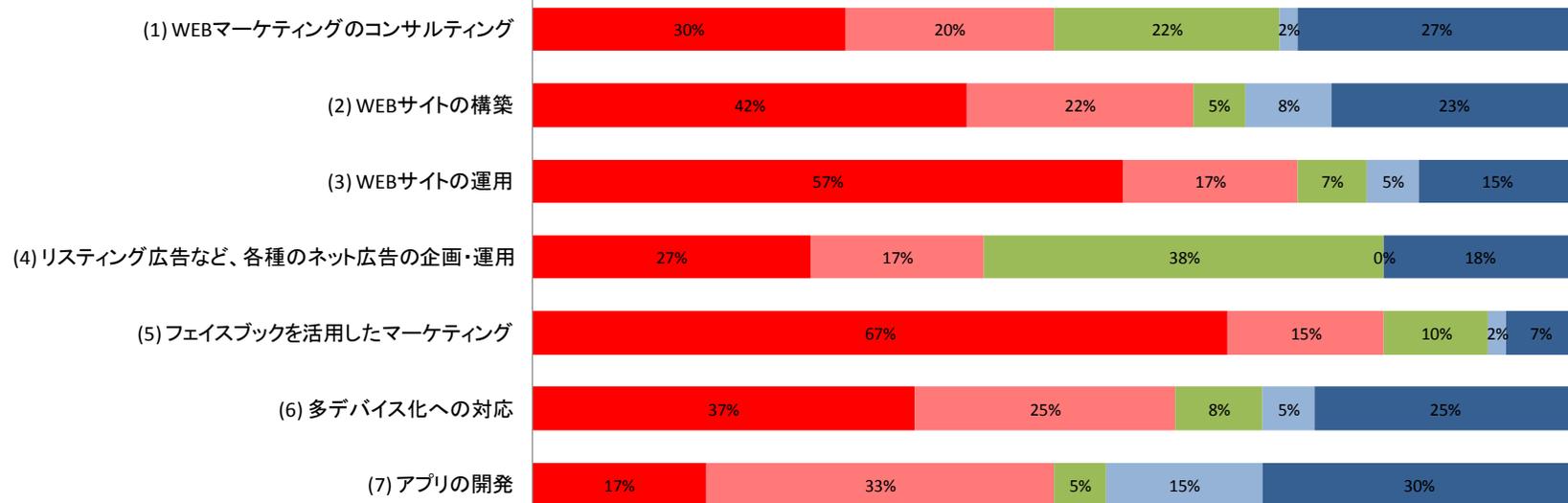
2. WEBサイト構築・運用の実務担当者について、「今後強化することを期待する」知識・技術力はどれでしょうか。

総合評価に関する考察①

1. 総合満足度の水準は、標準的な結果であった。
2. 顧客ビジネス理解について総じて高く評価されているが、総合満足度との相関は高くない。理解が浅い場合に不満足につながる衛星要因と考えられる。
3. 「真っ先に相談する相手」として「Facebook」「Webサイト運用」では高得点を得ているが、「多デバイス化への対応」「アプリの開発」は高まっていない。更なる実績の積み上げが必要。

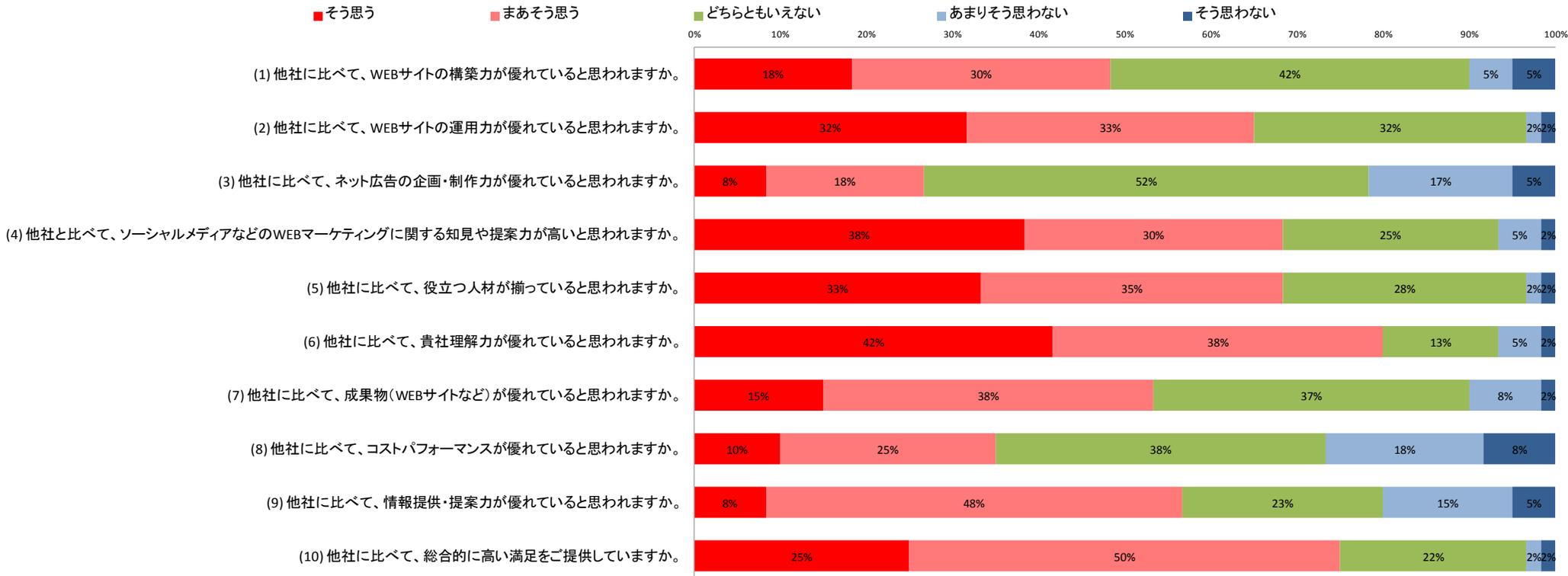


③ 以下のようなテーマについて「真っ先に相談」としたら、どのような会社が思い浮かびますか。



総合評価に関する考察②

1. 他社との比較において、最も総合満足度との相関が高い項目は「役立つ人材がそろっているか」。
2. 最も総合満足度との相関が低い項目は「コストパフォーマンス」であった。コストを下げることだけでは、高い満足度にはつながらない。



今後の取り組み

今回のお客さま満足度調査の結果を踏まえ、
今後メンバーズでは以下の3つを重点テーマとして取り組んでまいります。

- ✓ 情報提供・提案不足の解消と、ニーズの高まりを受け、効果検証に関するスキル・知識を高め、提案力を向上。
- ✓ ニーズの高い、UI/UXに関するスキル・知識の向上を高め、デザイン力を強化。
- ✓ 弊社マネジメント層含め、これまで以上にコミュニケーションを計画的に図り、お客さまとのリレーションを強化。



本書に関してご不明な点等がございましたら、下記までお問い合わせください。

株式会社メンバーズ

〒104-6037 東京都中央区晴海1丁目8番10号

晴海アイランドトリトンスクエアオフィスタワーX 37階

TEL03-5144-0660 FAX03-5144-0661

経営企画室 お客様満足度調査事務局

customer@members.co.jp