



株式会社メンバーズ

第11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お客さま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の成果創出におけるパートナーとなることを目指し、サービス改善・向上に取り組んでまいりました。

この度、お客さまから頂戴しましたご意見・ご評価を日々の業務に反映させることに加え、全社横断的なサービス品質向上施策や社員教育にも活かしてまいりたいと考えております。

今後もお客さまパートナーとしてビジネスに貢献できるよう全社一丸となってサービス向上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よろしくお願い申し上げます。



2013年12月
株式会社メンバーズ
代表取締役 剣持 忠

目次

➤第11回お客さま満足度調査概要	3
➤サマリー	4
➤全体傾向-総合満足度平均	5
➤お客さまの声	6
➤カテゴリ別	
•Webサイト運用	7
•Webサイト構築	11
•ソーシャルメディア活用	14
•インターネット広告/プロモーション	17
•営業・実務担当	20
•メンバーズ総合	23
➤前回対策レビュー・今後の取り組み	27

第11回お客さま満足度調査概要

■ 調査実施期間

2013年11月8日～11月21日

■ 調査対象サービス

- ・Webサイト運用
- ・Webサイト構築
- ・ソーシャルメディア活用
- ・インターネット広告/プロモーション

■ 調査対象者

- ・お取引先決裁責任者さま
- ・お取引先ご担当者さま

■ 回答者数と内訳

	回答者数
決裁責任者さま	26名
ご担当者さま	60名
全体	86名

	運用	構築	SMM	広告
決裁責任者さま	13	12	12	3
ご担当者さま	33	22	21	8
全体	46	34	33	11

サマリー

総合

- 総合満足度の平均点は前回70.4P→73.0Pに向上。水準としては標準的。特に決裁責任者さまからの評価が大幅に改善された。
- 「顧客接点のあり方やマーケティング戦略など含めて相談したい」の回答割合が前回より増加。
- 他社との比較において「情報提供・提案力」「役立つ人材がそろっているか」が総合満足度との相関が高い。
- コストパフォーマンスについては、前回と比べ評価が二極化。

Webサイト運用

- 運用全体の満足度は高い。かつ「(まあ)満足」の回答割合が前回比で10P向上。事業貢献度合いや運用に携わる人材については高い評価。
- 情報提供・提案の設問全般については前回より満足度が低下。
- 「作業計画や進捗の共有・管理」や「お客さまの意図や背景の理解」について、「(まあ)満足」の回答割合が前回より10P以上低下。

Webサイト構築

- 構築全体の満足度は前回と比較して満足/不満の回答割合が共に増加しており、評価が一定していないものの、決裁責任者さまの満足度は総じて改善されている。
- 情報提供や提案、進捗状況の共有や管理ができていることが構築全体の満足度との相関が高い。
- Webマーケティングの知見についての満足度は低下。

ソーシャルメディア活用

- 全体的に満足度が高く、特に成果目標の理解や人材についての満足度が高い。
- 弊社他サービスとの比較では満足度は高い。
- お取引の拡大に対して一部業務が円滑に進んでいない面が見られ満足度の低下につながっている。

インターネット広告・プロモーション

- お客さまとの密なコミュニケーションやスピーディーな対応ができていることも広告全体の満足度との相関が高い。
- 回答数が少なく、評価が一定していない。
- 情報提供・提案が不足との評価が多い。

弊社営業・実務担当者

- 弊社営業担当に関する満足度は個別の設問に対しては総じて高いが、全体の満足度は前回よりは低下。
- 弊社実務担当に対してWebマーケティングの潮流の理解・提案力およびデザインクオリティの強化に対する期待度が増加。

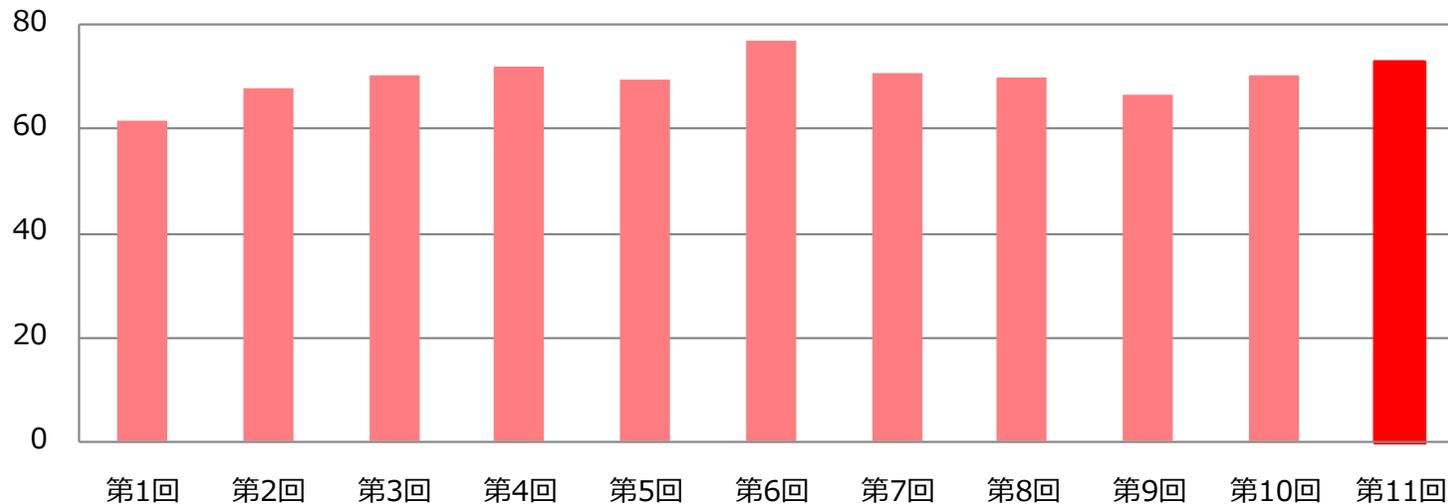
今後の取り組み

- ソーシャルメディアを含むオウンドメディアのマーケティング活用に関するサービスレベルの向上
- デザインクオリティの強化
- 業務ボリューム増大への対応と安定的なプロセス品質の担保

全体傾向-総合満足度平均

総合満足度の平均点は前回に引き続き向上。
前回の調査より調査対象および算出方法を大幅に変更しているため第9回以前は参考値。

総合満足度平均



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	第11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	2013年11月
61.5	67.8	70.3	72.0	69.4	77.1	70.8	70.0	66.5	70.4	73.0

お客さまの声

Good

- ▶ サイト運用に関しては、正確さ、安定性、トラブル対応等々非常に優れていますし、満足しています。
- ▶ 運用については、今までどおり非常に安定しており安心してお任せできております。弊社側の不足部分も十分のフォローいただけております。
- ▶ 定常運用業務に加え、緊急時の対応業務についても柔軟かつ迅速にご対応いただいております。大変ありがたく思っております。
- ▶ コーポレートサイトの一部コンテンツの制作・運用もお願いしていますが、ソーシャルの強みを生かしたコンテンツのご提案など、最新の取り組みを実現できた点で非常によかったです。
- ▶ こちらの要望を的確に捉え、効率よく構築していただいております。大変満足しております。
- ▶ 構築するまでのプロセスをしっかりと表にまとめて適宜、プロジェクトの進捗管理を頂きましたので非常に安心できました。
- ▶ ゴールを共有し、それをともに達成しようとするモチベーションをひしひしと感じています。100を100で維持する運用ではなく、プラスアルファを引き出す動きで、とてもありがたく思っています。
- ▶ 適宜他社情報をシェアいただいたのは本当に参考になり、企画立案にも貢献しました。また特にFacebookの運用提案は、弊社の活動に勢いを付ける原動力になったかと思えます。
- ▶ Facebookに関する情報の鮮度や入手スピードはとてもよい。その他のSNS等は、こちらがあまり求めている中、タイムリーな情報提供を受けている。
- ▶ 目標の共有と、意識についてもチームとして一丸に動いていただけ、フレキシブルにご調整などもいただきましたので、目標も達成いたしました。
- ▶ 共有いただいている、エンゲージメント通信は情報が良くまとめられていて、非常に参考になります。

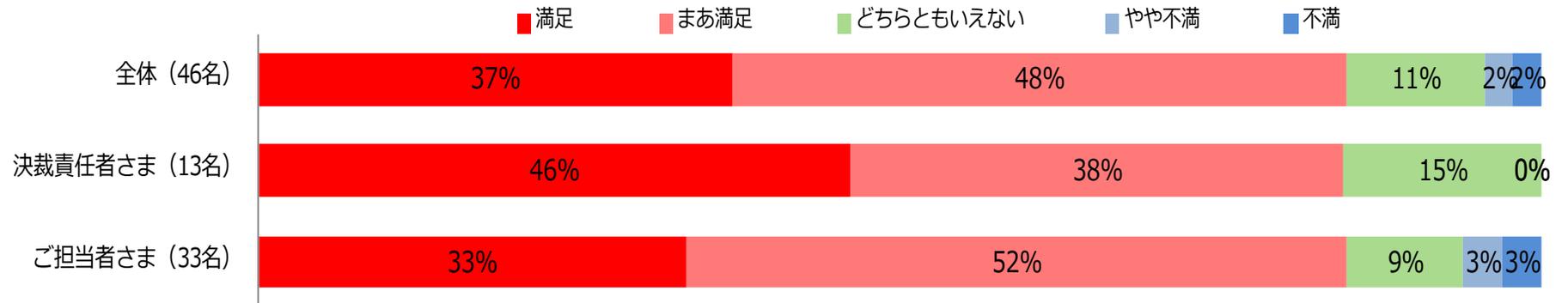
Bad

- ▶ 今後さらに海外に対応できる人材・リソースおよびクリエイティブを補強いただければ弊社の業務もさらに効率的になると思います。
- ▶ 制作物のクオリティについては概ね満足しているが、(我々の時間も含めた)運用の効率化を進め、もっとスピード感が欲しい。
- ▶ Webサイトのデザイン力およびデザインの統一性を強化いただければもっと満足度が高まるかと思えます。
- ▶ スケジュールがタイトなことや業務量が多いこともあり、なかなか難しい状況ですが、WEBリテラシーの高さなどのご提案がもっといただければと感じています。
- ▶ Facebook以外のソーシャルメディアについての情報提供、提案、知見という点では、残念ながら満足できるレベルではありません。
- ▶ 提案時から貴社のプロジェクトマネージャー以外のメンバーが頻繁に変わったため、そのたびにコミュニケーションルールが変わったり、企画への理解度の差が出る等、決して良い体制で臨めたとは思えません。
- ▶ 一部の担当者にプロジェクトが集中し、納期やテストアップの品質に影響が出ていると思う。案件に応じて、それぞれ担当者をアサインして、各プロジェクトがうまく回るよう人材を手配してほしい。
- ▶ メンバーの入れ替え等もあって新しい方が多くなり、OJTをされる方もこれまでのベテランではない為、これまでの知見や資産がうまく引き継がれていないように感じます。
- ▶ お願いしたことはきっちり納期を守ってご提出いただいておりますが、さらに一歩進んだ、こちら側のオーダーではない革新的な提案がなかなかない。
- ▶ 新規技術のご紹介や提案などを積極的にいただければと思います

Webサイト運用

カテゴリ別満足度-Webサイト運用

▼総合的にどの程度満足しておられますか

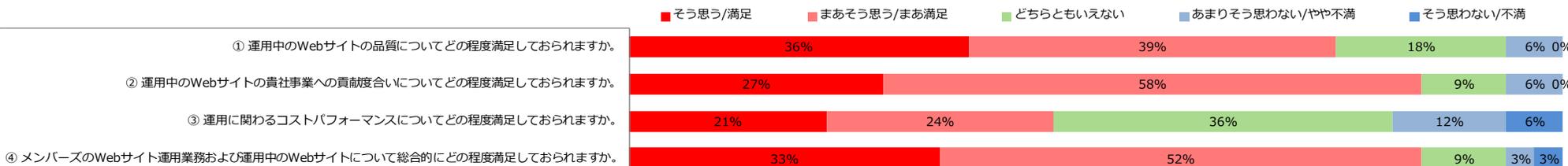


- 運用全体について、総合満足度は高くご評価いただいております、「(まあ)満足」の回答割合が前回比10P向上。事業貢献度合いの満足度についても前回比7P向上。
- 「作業計画や進捗の共有・管理」や「機能やデザインの改良にあたってのお客さまの意図や背景の理解」について、「(まあ)満足」の回答割合が前回より10P以上低下。
- 情報提供・提案の設問全般については前回より満足度が低下。
- メンバーズの人材に関しては概ね高い評価をいただいているが、Webマーケティングの知見については不足しているとの評価も見られる。

カテゴリ別考察-Webサイト運用 1/2

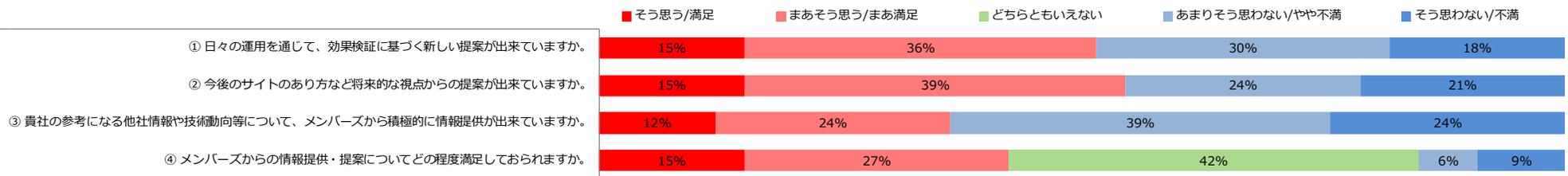
1. 企業Webサイト運用の重要性と共に事業貢献度への期待値も高まる中、運用サービス全体についての総合満足度は高くご評価いただいております、「(まあ)満足」の回答割合が前回比10P向上。事業貢献度合いの満足度についても高く、前回より向上。

5. 運用に関する総合的な評価について



2. 「作業計画や進捗の共有・管理」や「機能やデザインの改良にあたってのお客さまの意図や背景の理解」について、「(まあ)満足」の回答割合が前回より10P以上低下。業務量が拡大する中でお客さまとのコミュニケーションが薄れている部分が想定される。
3. 情報提供・提案の設問全般について前回より満足度が低下。お客さまの情報提供・提案に対するニーズが高まっているため、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。

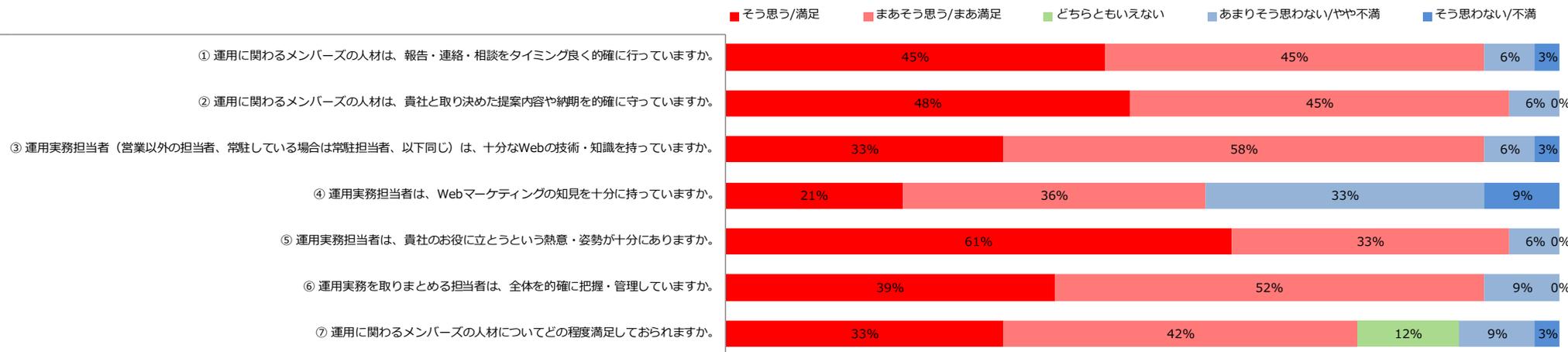
3. 運用にあたってのメンバーからの情報提供・提案について



カテゴリ別考察-Webサイト運用 2/2

4. メンバーズの人材に関しては概ね高い評価をいただいているが、Webマーケティングの知見については不足しているとの評価も見られる。

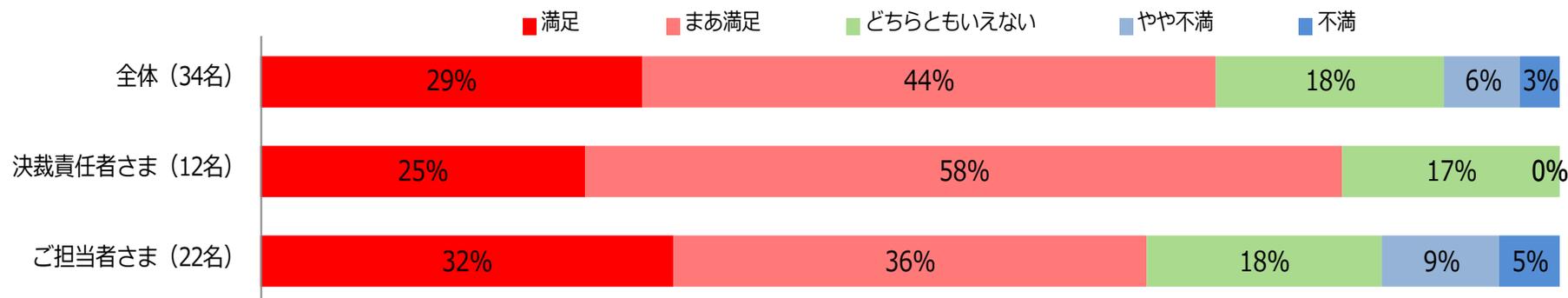
4. 運用に関わるメンバーの人材について



Webサイト構築

カテゴリ別満足度-Webサイト構築

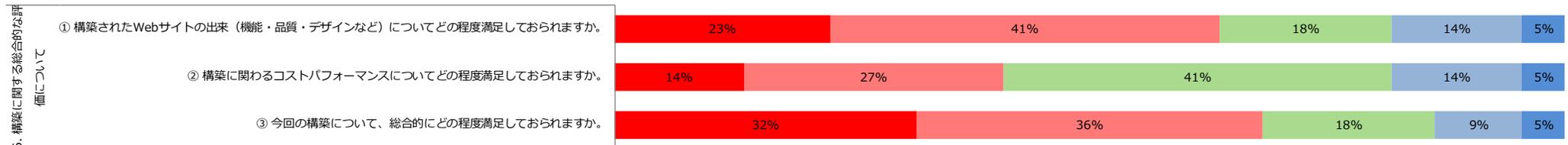
▼総合的にどの程度満足しておられますか



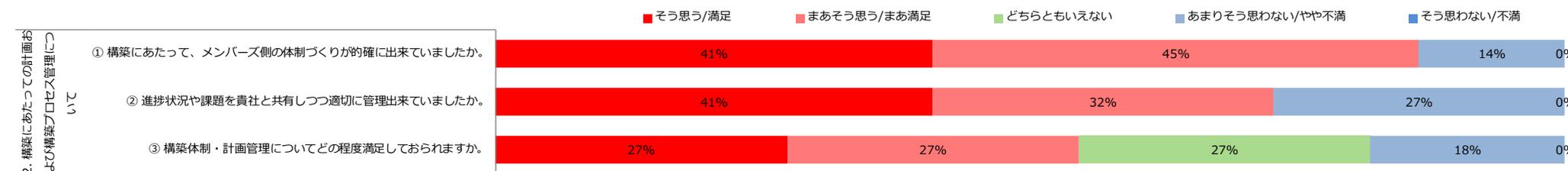
- 構築全体についての満足度は前回と比較して満足/不満の回答割合が共に増加しており評価が一定していない。
- 決裁責任者さまの満足度は総じて高く、前回から改善。
- 情報提供や提案、進捗状況の共有や管理についての評価が低く、かつ構築全体の満足度との相関が高い。
- Webマーケティングの知見についての満足度は前回より低下。

カテゴリ別考察-Webサイト構築

1. 構築全体についての満足度は前回と比較して満足/不満の回答割合が共に増加しており評価が一定していないものの、決裁責任者さまの満足度は総じて高く、前回からの改善も見られる。



2. 情報提供や提案、進捗状況の共有や管理ができていることが構築全体の満足度との相関が高いため、効果検証を繰り返し柔軟に対応して構築を進めるアジャイル開発手法を引き続き取り入れていくことが、満足度向上に貢献できると考えられる。

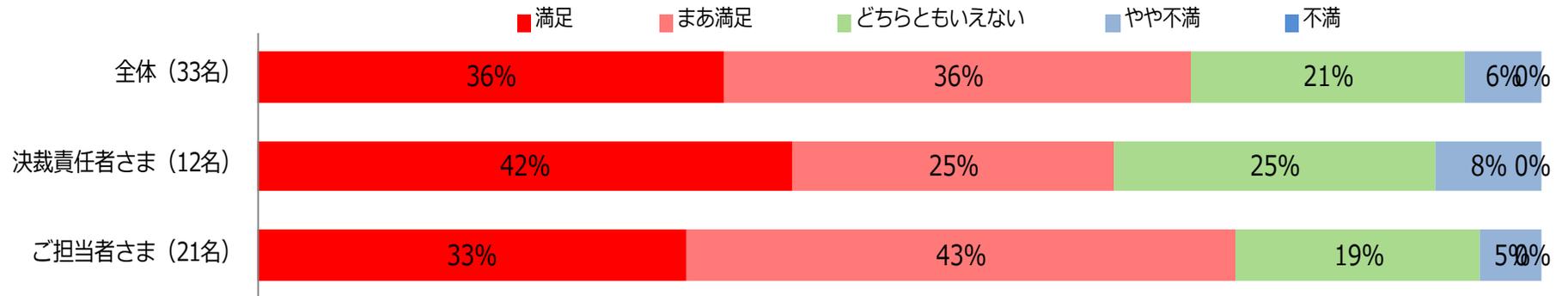


3. Webマーケティングの知見についての満足度は前回より低下。Webマーケティングに対する重要性と共にお客さまの期待値も高まっていることが想定されるため、さらに知見を深めることでご期待に答えていく必要がある。

ソーシャルメディア活用

カテゴリ別満足度-ソーシャルメディア活用

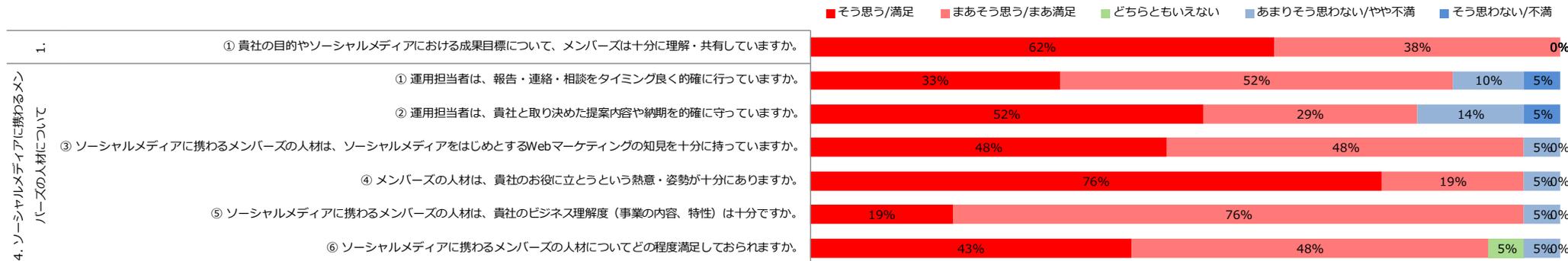
▼総合的にどの程度満足しておられますか



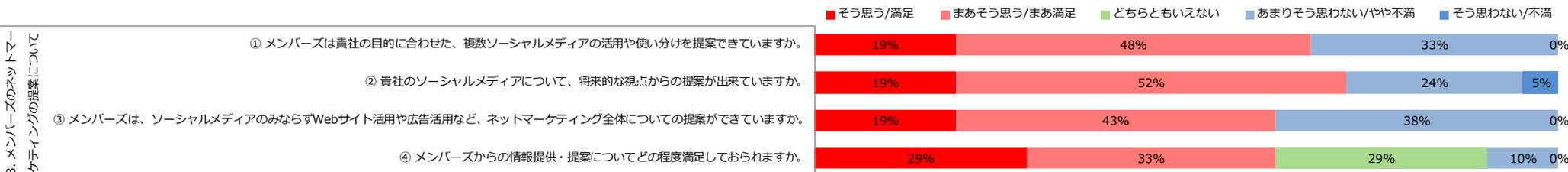
- 全体的に満足度は高く、特に成果目標の理解や人材についての満足度が高い。
- ネットマーケティングについての情報提供ができていることが総合満足度との相関が高い。
- お取引の拡大に対して、一部業務が円滑に進んでいないケースが見られ満足度の低下につながっている。

カテゴリ別考察-ソーシャルメディア活用

1. 弊社他サービスとの比較では全体的に満足度は高く、特に成果目標の理解や人材についての満足度が高い。



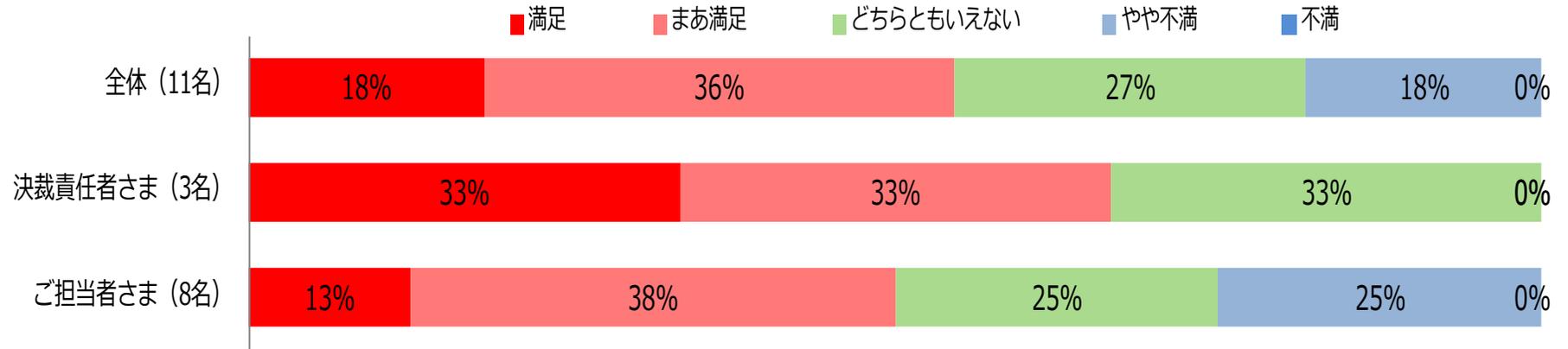
2. ソーシャルメディア活用のお取引が拡大してきていることに対して、一部業務が円滑に進んでいないケースも見られるため、メンバーズ側の運用体制を拡充させていく必要がある。
3. ネットマーケティングについての情報提供ができていることが総合満足度との相関が高く、将来的な視点からの提案が強く求められていることが読み取れる。



インターネット広告・プロモーション

カテゴリ別満足度-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



- 回答数が少なく、評価が一定していない。
- お客さまとの密なコミュニケーションやスピーディーな対応ができていることも広告全体の満足度との相関が高い。
- 情報提供・提案が不足しているとの評価が多い。

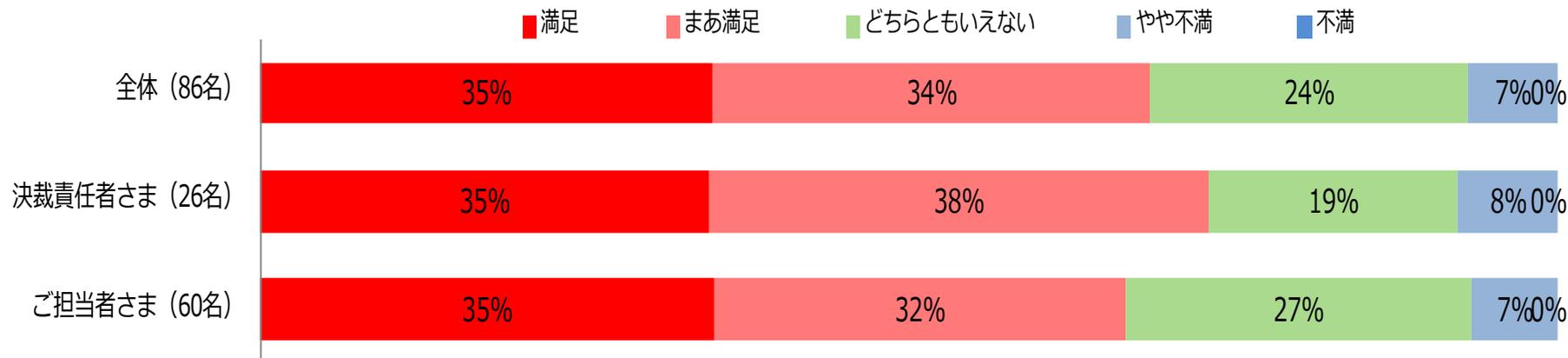
カテゴリ別考察-インターネット広告・プロモーション

1. 回答数が少なく、評価が一定していない。
2. インターネット広告やプロモーションによる成果指標が明確であるために、成果に対する満足度が全体の満足度へつながっていることが読み取れる。加えて、お客さまとの密なコミュニケーションやスピーディーな対応ができていることも広告全体の満足度との相関が高い。
3. 情報提供・提案が不足しているとの評価が多い。

営業・実務担当

カテゴリ別満足度-営業・実務担当

▼営業担当者について総合的にどの程度満足しておられますか



- 弊社営業担当に関する満足度は個別の設問に対しては総じて高いが、全体の満足度は前回よりも低下。
- 弊社実務担当に対して以下の知識・技術力の強化が強く期待されている。
 - ・「最適な機能・導線・画面等のプランニング力」
 - ・「UI/UXを実現するデザイン設計力」
 - ・「Webマーケティングの潮流の理解・提案」
 - ・「Webサイト運用全体の業務設計・改善」特に「Webマーケティングの潮流の理解・提案」「UI/UXを実現するデザイン設計力」については前回比で大幅に高まっている。

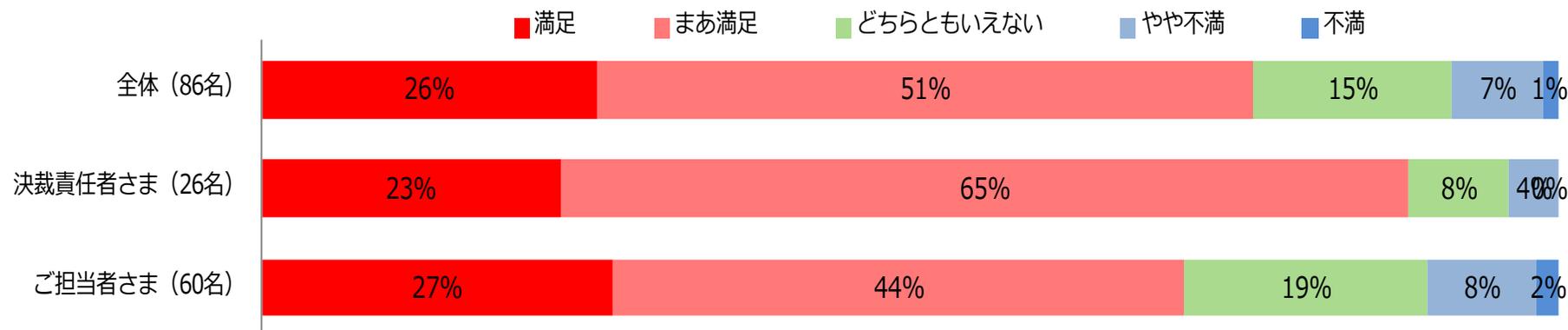
カテゴリ別考察-弊社営業・実務担当

1. 弊社営業担当に関する満足度は個別の設問に対しては総じて高く評価していただいているものの、全体の満足度は前回よりも低下。営業担当者が顧客理解度を高め、さらに提案力を強化していくことが必要。
2. 弊社実務担当に対して強化が期待されている知識・技術力の中で、以下が前回より強化が求められており、デザインクオリティの強化は引き続き必須。
 - ・「最適な機能・導線・画面等のプランニング力」
 - ・「UI/UXを実現するデザイン設計力」
3. 「Webマーケティングの潮流の理解・提案」については前回比で大幅に期待度合いは高まってきており、主要SNSを含めたオウンドメディアのマーケティング活用やUI/UXに関するノウハウ強化などの知見をため、提案へつなげることが必要。
4. 「Webサイト運用全体の業務設計・改善」の強化に対する期待度合いが前回比増加。またWebサイト運用における弊社への評価は前回より高く評価いただいております、大規模Webサイト運用の品質・生産性の向上に対する需要が高まってきていると想定される。

メンバーズ総合

カテゴリ別満足度-総合評価

▼総合的にどの程度満足しておられますか

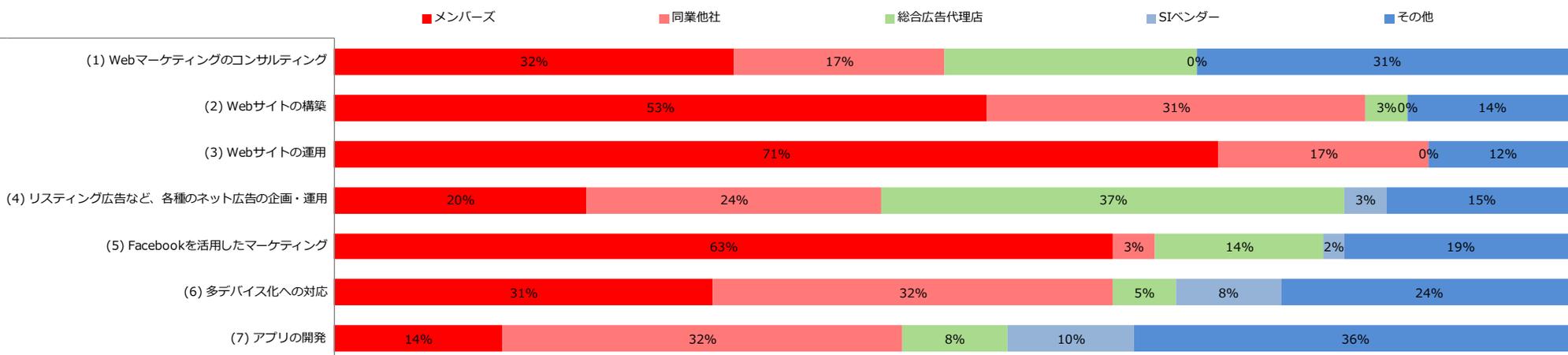


- 総合満足度の平均点は、前回より2.6Pの向上。水準としては標準的。特に決裁責任者さまからの評価が大幅に改善。
- 「真っ先に相談する相手」として「Facebookマーケティング」は引き続き高い評価だが前回比では低下。「Webサイト構築」「Webサイト運用」は前回比で大幅に増加。
- 貴社事業におけるメンバーズ的位置づけについては、「顧客接点のあり方やマーケティング戦略など含めて相談したい」の回答割合が前回より増加。
- 他社との比較において「情報提供・提案力」「役立つ人材がそろっているか」が総合満足度との相関が高い。
- コストパフォーマンスについては、前回と比べ評価が二極化。

総合評価に関する考察 1/2

1. 総合満足度の平均点が前回より2.6P向上しているが、水準としては標準的。特に決裁責任者さまからの評価が大幅に改善された。
2. ソーシャルメディアの普及などにより、部門同士の連携機会が増えていることが想定され、幅広い関係者のニーズや課題認識の理解が求められている。
3. 「真っ先に相談する相手」として「Facebookマーケティング」は引き続き高評価をいただいているが、前回比では低下。「Webサイト構築」「Webサイト運用」では、メンバーズとご回答いただいたお客さまは前回よりも大幅に増加。

2. 総合評価と位置づけについて



総合評価に関する考察 2/2

4. 貴社事業におけるメンバーズの位置づけについては、「顧客接点のあり方やマーケティング戦略など含めて相談したい」の回答割合が前回より増加。「情報提供・提案力」に対する総合満足度との相関の高さと併せ、戦略的なWebマーケティングの提案が求められていると想定される。

2. 総合評価と位置づけについて

④ メンバーズの貴社事業における位置づけは次のどれにあたるでしょうか。

I 顧客接点のあり方やマーケティング戦略など含めて相談したい

II 特定のWebサイトの構築・運用・ネット広告について、そのあり方や方向性から相談したい

III 特定のWebサイトの構築・運用・ネット広告の実務を支援して欲しい



5. メンバーズの人材について熱意や姿勢については全体的に満足度は高く、また他社との比較において「役立つ人材がそろっているか」は総合満足度との相関が高く満足度も高い。引き続き人材育成に注力していく。

6. コストパフォーマンスについては、一部提供サービスで品質が一定しなかったために、評価が二極化したと想定される。

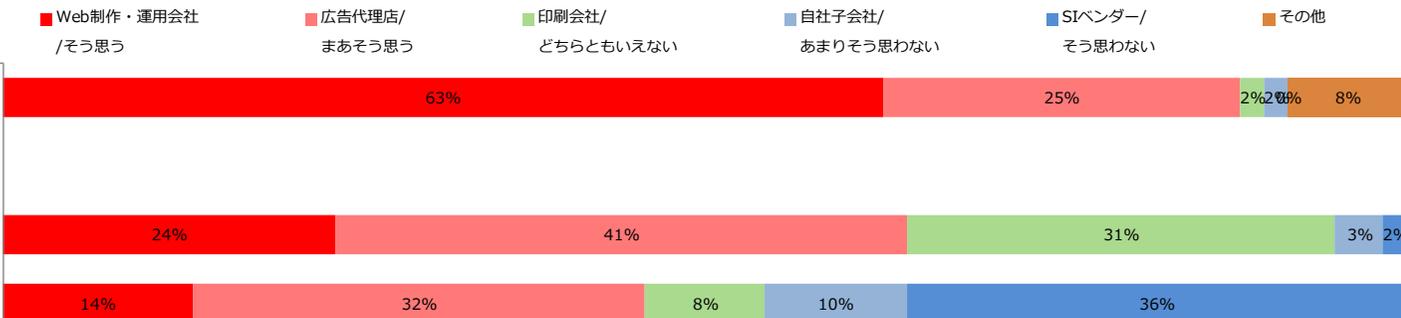
3. メンバーズへのご期待や評価を多面的に理解するために、他社と比較した評価をお伺いいたします。

① はじめに、メンバーズと比較いただく「他社」についてお選びください。

② お選びいただいた他社と比べたメンバーズの評価をお選びください。

(5) 他社に比べて、役立つ人材が揃っていると思われますか。

(8) 他社に比べて、コストパフォーマンスが優れていると思われますか。



前回対策レビュー・今後の取り組み

前回対策のレビュー

- ✓ **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**
下記取り組みにより効果検証に関するスキル・知識の向上を通じて「情報提供・提案力」の向上を目指したが、他社比較評価は前回より11P低下。オウンドメディアのマーケティング活用など戦略的なWebマーケティングに関する情報提供・提案への期待値が高まっていると考えられるため、引き続きこの領域においてスキル・ノウハウの向上、社内共有や情報発信に取り組む必要がある。
 - ① 効果検証スキルに関する下記資格の取得を推進。※2013年4月～11月までの合格者数
・初級ウェブ解析士:91名(累計93名)
 - ② ウェブ解析、Webディレクションに関する社内勉強会を実施。

- ✓ **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**
下記取り組みによりデザイン力強化を図ったが、前回よりもさらに期待度合いが高まっていることから、引き続き強化を図る。
 - ① デザイン力の強化に向けて下記資格の取得を推進。※2013年4月～11月までの合格者数
・Webデザイン技能検定2級:19名(累計40名)、3級:9名(累計110名)
・Webデザイナー検定ベーシック:6名(累計8名)
 - ② モバイルタスクフォースを結成し、スマホやタブレットに関するノウハウを蓄積し社内外へ発信。
 - ③ UXデザインに関する勉強会を実施。

- ✓ **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**
弊社マネジメント層の定期的な訪問により、中期的なWebマーケティングに関する取り組みの報告・提案を行い、決裁責任者さまからの評価は大幅に改善された。

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。

✓ ソーシャルメディアを含むオウンドメディアのマーケティング活用に関するサービスレベルの向上

- 主要SNSの一括運用代行サービスの拡充
- オウンドメディアのソーシャル化等の先進事例の創出および情報発信、社内共有
- 効果検証・PDCA運用に関するスキル・ノウハウの向上

✓ デザインクオリティの強化

- 社内教育によるアートディレクションスキルの強化
- 体制の補強

✓ 業務ボリューム増大への対応と安定的なプロセス品質の担保

- 社内教育によるディレクションスキルの強化
- 引き続き積極的な採用や地方拠点開設などによる体制の拡充
- 業務の可視化などの生産管理手法導入による業務の品質・生産性向上

その他、サービス品質向上の取り組み 1/3

■「エンゲージメント・マーケティング・センター」のサービス提供を開始

企業と生活者とのエンゲージメントの創出と最大化を支援するために、企業が運用する複数のソーシャルメディア公式アカウントの一括運用代行を行う「エンゲージメント・マーケティング・センター」のサービス提供を開始。



■「YouTube企業公式チャンネル運用サービス」を提供開始

ソーシャルメディアと親和性の高い動画を用いたマーケティングとして、YouTubeの企業公式チャンネル内の動画コンテンツを有効に活用し、効果の最大化を図る「YouTube企業公式チャンネル運用サービス」の提供を開始。

その他、サービス品質向上の取り組み 2/3

■ Webマネジメントセンター運営代行サービスの拡充

①生産管理された高品質・高生産のブース運用

- ・生産管理データの見える化
- ・お客さまのセキュリティ基準の順守
- ・お客さまと目標を共有しているユニット運営



②Webマネジメントセンター運営代行サービスのセールスおよびコンサルティングアドバイザーとして元キヤノンマーケティングジャパン(株)のウェブマーケティングセンター所長の増井氏と契約し、増井氏の豊富な経験・ノウハウを生かしWMC運営代行サービスのサービス提供力を強化。



増井 達巳（ますいたつみ）氏プロフィール

合同会社フォース 代表社員

1980年キヤノンマーケティングジャパン株式会社に入社、2001年1月よりウェブマネジメントセンター所長に就任。独自のWebマネジメントプログラム理論を基盤に構築したWebガバナンスのノウハウには定評があり、各種講演会ならびにコンサルティングを行う。

2013年7月1日合同会社フォースを設立。Webマネジメント等のコンサルティング事業を開始。

その他、サービス品質向上の取り組み 3/3

■ アジャイル開発の推進

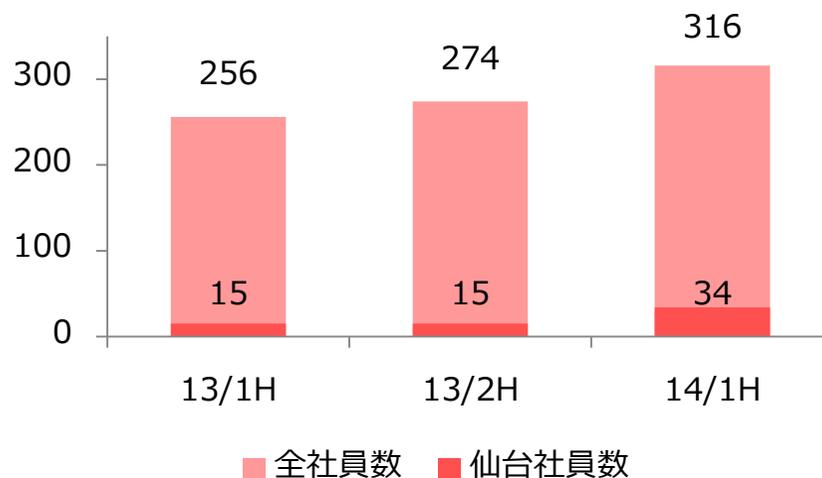
専門チームをつくりノウハウを蓄積し、アジャイル開発サービスを拡大。

■ フロントエンド研修を実施

ニーズの高いHTML5/CSS3・Javascriptプログラミング/jQuery・レスポンシブWebデザインに関する実践的な研修を東京本社と仙台拠点にて実施。

■ 積極的な増員を継続

体制拡充に向け引き続き増員を進め、2013年9月末における社員数は316名。うち仙台拠点の社員数は34名。





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