



## 事業内容

▶ モニタリングとは

▶ 調査・評価

- 共通CS(カスタマー・サティスファクション)モニタリング
- 利用者満足度調査(eモニ)
- その他のモニタリング・調査・評価

▶ 第三者評価

▶ 研修・講演

▶ 出版物のご案内



## 調査・評価

### 共通CS(カスタマー・サティスファクション)モニタリング

#### 共通CSモニタリング(略称:共通CS)とは、

総合システム研究所株式会社と一般社団法人指定管理者協会によって共同開発された「サービスの質の見える化」および更なるサービスの向上につなげるための評価システムです。

#### 目的

施設利用者から見た施設の満足度に関する調査であり、施設で提供されるサービスの向上に役立てることを目的としています。

#### 特徴

1. サービスの基礎部分に関する満足度調査であり、利用者調査の入門編的な位置づけです。
2. 調査票(アンケート)は**定型1種類**で共通の調査項目で調査を実施するため、**他の施設との比較**もしくは**経年での比較が可能となります**。
3. **サービスの質を客観的な数値で把握できる**ことで、サービス向上の気づきを得ることができます。
4. **比較的低コスト**、短時間で実施が可能です。
5. 第三者が行なう調査であるため調査結果に**信頼性、客観性、公平性**があるといえます。

#### <導入をお勧めする施設、団体>

- まずは、利用者満足度調査を導入したい施設・団体
- 複数施設の管理運営をしており、施設間の比較をしたい団体
- 指定管理施設のサービスを比較し、更なるサービス向上を目指したい自治体 など

詳細はこちら

お申込方法

モニタリング、評価、調査の種類および価格表

▲ Page top

### 利用者満足度調査(eモニ)

#### 目的

施設利用者から見た施設に対するサービスの満足度に関する調査であり、施設で提供されるサービスの向上に役立てることを目的としています。

#### 特徴

1. 共通CSモニタリングと異なり、**施設ごとにカスタマイズした調査票(アンケート用紙)を作成し使用**します。したがって、**施設利用者の様々な側面からの満足度を調査することが可能です**。
2. **サービスの質を客観的な数値で把握できる**ことで、サービス向上の気づきを得ることができます。
3. 第三者が行なう調査であるため調査結果に**信頼性、客観性、公平性**があるといえます。
4. 漠然と認識していた事柄が数値化により根拠をもって説明できるようになります。
5. 施設の強み、弱みを発見し、サービスの質の向上、改善につなげることができます。
6. 次期指定管理者公募に向けた提案に活用することができます。

詳細はこちら

PDF文書の閲覧には、Adobe Readerが必要です。

モニタリング、評価、調査の種類および価格表

▲ Page top

### その他のモニタリング・調査・評価

#### 従業員満足度調査

従業員の職場環境を把握し、働きやすい環境の実現に向けた課題を明確にします。

#### 意識・意向調査

現在の状況や周囲の状況などを把握した上での意識・意向調査を行いさらなる課題を明確にします。

#### モニター調査

調査員が実際に施設を利用し、サービスや管理運営状況を確認したうえで、課題を明確にします。

モニタリング、評価、調査の種類および価格表

▲ Page top