

## あなたのお声をお聞かせください。

この度はご利用いただきありがとうございました。ご利用いただいた皆さまに「お客様の声」をご協力いただいています。より多くのお客様に、さらに良いサービスをお届けしていくために、サービスをご利用いただいたあなた様のご意見をお聞かせいただき、今後の活動に反映させていきたいと考えております。覚えていらっしゃる範囲で、出来るだけ具体的に利用して良かったこと、嬉しかったこと、些細なことでも結構ですので、是非ご協力をお願いします。

■ どんなことにお困りで、どんな変化を期待してサービスを利用されましたか？（例：細く筋肉質なボディになりたかった）


■ サービスを選ぶ際に、外せない条件は何かありましたか？（例：短期間で痩せたかった）


■ もし、今回このサービスがご提供できなかった場合、代わりにどうされていましたか？（例：別のパーソナルトレーニング）


■ 数あるサービスの中から、当社のサービスを選んでいただいた『決め手』はなんですか？（例：成果が一番出てそうだから）


■ 実際にご利用いただいて、いかがでしたか？何か変化がありましたか？ご自由にお書きください。（例：痩せて自信を持てた）


※ご協力ありがとうございました。ご記入いただいたお声については、弊社のWebページや印刷物に掲載させていただく場合がございます。

お名前： \_\_\_\_\_ 役 職： \_\_\_\_\_ お住まい： \_\_\_\_\_ 市 区 町 村

ご記入いただいた個人情報は当所のサービス力向上のためにのみ使用し、厳正に管理いたします。ご本人様の許可なく第三者への開示、提供することは一切ございません。

価値実現工房 ~Internal Career Marketing~ 090-0000-0000

# 解説

「アンケート」というタイトルだと「答えなくてよいもの」という印象を持つ人もいるので、あえて使わない

ちゃんと「趣旨」と、どういうことを書いてほしいか書いておく（読んでくれないことが多いけど）

## あなたのお声をお聞かせください。

この度はご利用いただきありがとうございました。ご利用いただいた皆さまに「お客様の声」をご協力いただいています。より多くのお客様に、さらに良いサービスをお届けしていくために、サービスをご利用いただいたあなた様のご意見をお聞かせいただき、今後の活動に反映させていきたいと考えております。覚えていらっしゃる範囲で、出来るだけ具体的に利用して良かったこと、悪かったこと、些細なことでも結構ですので、是非ご協力をお願いします。

■ どんなことにお困りで、どんな変化を期待してサービスを利用されましたか？（例：細く筋肉質なボディになったかった）


■ サービスを選ぶ際に、外せない条件は何かありましたか？（例：短期間で瘦せたかった）


■ もし、今回このサービスがご提供できなかった場合、代わりにどうされていましたか？（例：別のパーソナルトレーニング）


■ 数あるサービスの中から、当社のサービスを選んでいただいた『決め手』はなんですか？（例：成果が一番出てそうだから）


■ 実際にご利用いただいて、いかがでしたか？何か変化がありましたか？ご自由にお書きください。（例：痩せて自信を持てた）


※ご協力ありがとうございました。ご記入いただいたお声については、弊社のWebページや印刷物に掲載させていただく場合がございます。

お名前： \_\_\_\_\_ 役 職： \_\_\_\_\_ お住まい： \_\_\_\_\_ 市 区 町 村 \_\_\_\_\_

ご記入いただいた個人情報は当所のサービス向上のためにのみ使用し、厳正に管理いたします。ご本人様の許可なく第三者への開示、提供することは一切ございません。  
協賛実現工房 ~internal Career Marketing~ 090-0000-0000

### ■ 質問意図

悩みや課題をストレートに聞いても言語化できる人は少ない。何を期待していたか思い出ししてもらえれば課題を知ることができる

### ■ 質問意図

この条件が分かることで、ニーズの正体が鮮明になり、差別化しやすくなる

### ■ 質問意図

このお客さんの頭の中に浮かんだ選択肢が競合。「自分でやる」というのも立派な競合

### ■ 質問意図

他の選択肢と比べてどう良かったかが選んでもらえる強み。これをアピールしていく。

### ■ 質問意図

使ってみての感想。この設問だけ抜粋して、チラシやブログ等に「お客様の声」として使えます。また、象徴的な感想が出てくれば、そのままキャッチコピーに使うと非常に効果的。お客さんの生の声が一番刺さりやすい。

下の項目は任意です。上の線で切って最後の問だけを直筆の「お客様の声」として掲載することもできます。（必ず、その旨をご本人様へ伝えてください）

## Q. 答えてもらえない場合は？

何か感動的なサービスを受けた場合、アンケートに喜んで協力したくなるのが人情ですw 答えるのが消極的、面倒くさそうなお客さんは強みが活きてないお客さんなので、無理にアンケートを取らなくてもOK。

## Q. アンケートを依頼しにくい場合は？

目的は「アンケートを取る」とではなく、「お客様の声を聴くこと」なのでヒアリングシートにして質問してあげて、こちらで書き取るのでも、メールで答えてもらうのでも、同じ設問を立ち話などのラフな会話でヒアリングするのもOK（その場合は、後で同じフォーマットの紙に自分で書いておく）