

NTTコムリサーチ商品説明資料 『ES-Quick』

簡単なのに納得の結果レポート。従業員満足度(ES)調査ならES-Quick



会社概要

名称	NTTコム オンライン・マーケティング・ソリューション株式会社
事業概要	デジタルマーケティング・ソリューション事業
沿革	2012年10月 NTTコム オンライン・マーケティング・ソリューション株式会社設立 NTTグループのオンライン・マーケティング関連事業を統合して設立 2012年10月 ソーシャル分析・アクセスログの解析サービスの提供開始 ソーシャル分析（国内初のTwitter全量データ） 2014年3月 NPS分析 顧客ロイヤルティマネジメント事業開始 NPS®で米国サトメトリックス社と日本市場における独占業務提携 2014年10月 マーケティングクラウドを活用したマーケティングオートメーション事業開始 「Salesforce Marketing Cloud」のプラチナパートナー 2015年7月 国内最大規模のSMS送信サービスの『空電』提供を開始
本社所在地	〒141-0032 東京都品川区大崎1丁目5番1号 大崎センタービル4階
株主	エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社（100%）
従業員数	133名（2015年9月1日現在）
代表取締役社長	塚本 良江

NTTコムオンラインがご提供するマーケティング・ソリューション

データ分析を強みとしたデジタルマーケティングソリューションを提供



コンサルティング

- Webサイト
- コンテンツマーケティング
- 顧客ロイヤリティマネジメント

調査・データ解析

- データ解析：『顧客データ・購買データ』
- マーケティング分析、Web解析：『CRM、MAデータ』
- ソーシャルメディア分析『トレンド・ポジネガ・発見・拡散要因』
- 顧客ロイヤリティ分析『NPS*』 Satmetrix
- 従業員ロイヤリティ分析
- パネル調査『NTTコムリサーチ』

デジタルマーケティング基盤構築～運用

- タッチポイント構築『CMS_HeartCore(WEB)／モバイルウェブ(SP)』
- ID統合、データ収集『CIM_Gigya』 ソーシャルログインによるIDフェデレーション
- ソーシャルメディア管理『Social Studio』
- Webアクセスログ収集『Visionalist』
- その他の顧客接点
 - 見込み顧客の発掘・育成(マーケティングオートメーション)『SMC/eloqua』
 - SMS送信(ショートメール)送信サービス『空電』

ネットリサーチ、市場調査なら信頼と実績の『NTTコムリサーチ』

NTTグループが運営する会員数100万人超のインターネットのアンケート専用サイトです。前身のgooリサーチからの運営実績は、10年以上と老舗のサイトになります。



登録モニター数：100万人

1. 【登録】 アンケートの回答を目的とした、自発的な登録を促進

モニター品質を維持するための、大型賞金を目当てにしたメール広告配信、懸賞サイトからの登録誘導、広告メールを利用したモニター募集などは行っていない。

2. 【把握】 詳細なセグメント配信が可能

性別、年代、居住地など、基本的なデモグラフィック属性に加え、自動車系、疾患、ビジネス、趣味嗜好など詳細な属性約250項目から抽出して配信することが可能です。

3. 【品質】 品質管理の徹底

回答データ品質を下記項目などでクリーニング。内部規定に反したモニターは配信停止するなど厳しいモニター管理を実施しています。

- ❑ 事前に登録している情報と回答内容が一致しない（性別・年齢・都道府県）
- ❑ アンケートに関係ない文章を記述している（誹謗中傷も含む）
- ❑ 全て同じ選択肢番号で回答したり、規則的に選択肢番号を選んでいる（ストレートライナー）
- ❑ 自由記述に無意味な記号などを羅列している（アルファベットの無意味な羅列など）
- ❑ 回答時間が極端に短い（回答時間の上位1%程度）
- ❑ グループインタビューに無断欠席

サービスメニュー

豊富な調査メニューから、お客様の課題に最適な調査方法をお選びいただけます。



調査設計・分析
レポート作成

お客様の課題に応じて最適な市場調査ソリューションをご提案します。専任のリサーチャーが課題のヒアリングから調査設計、分析、レポートまですべてをサポートします。



Webアンケート作成

お客様がお持ちの調査票からWebアンケートを作成します。フルプログラミング対応の自社システムはお客様のご要望に沿ったカスタマイズも可能です。また、お客様の会員、社員やイベント参加者に対し、Webアンケートを実施することができるサービスです。※アンケート送付はメール、郵送いずれも対応



パネル調査
(定量調査)

アンケート専用モニターを利用した、パネル調査を実施することができます。



インタビュー調査
(定性調査)

大規模なアンケートモニターから対象者をリクルーティングして行うサービスです。専門の運営担当で万全のサポート体制を構築。豊富な運用実績・ノウハウで、グループインタビューやデプスインタビューなどの定性調査、そして会場調査（CLT）までワンストップでサポートします。



グローバルリサーチ

アジア・北米・中東など、86カ国以上でインターネットリサーチが実施できる体制を構築しており、複数国調査もワンストップにリサーチできます。リサーチも、翻訳も、ネイティブスタッフのサポートで国内調査と変わらない安心と品質を海外市場調査（海外リサーチ）でもご提供します。

参考) 過去実績

主に情報通信、IT系ならびに官公庁の取引実績は、内閣府・財務省・総務省・文部科学省・国土交通省・環境省等が
ございます。

2014年度以降：中央省庁・地方自治体・独立行政法人関連の調査	情報通信・IT
科学技術に関する国民意識の動向調査 中小企業の障害者雇用に関するアンケート調査 都市住民による農業に対する意識調査 スマートフォンプライバシー調査 情報システム調達に関するアンケート調査 少子化社会対策の大綱の見直しに向けた意識調査 平成27音声感情認識技術と心理消費マインドの検証調査 平成28年度富裕層における観光ニーズ調査 平成29年度退職金等に関する実態調査 平成29年度生物多様性認知度等調査 平成29年度官公庁の広報誌に関する調査 プライバシーポリシーの誘目性及び視認性検証アンケート クラウド事業者のIoTサービス提供に係る現状調査 愛媛ブランド産品認知度調査 セール企画に対する一般消費者の認識に係る調査 食料品アクセスに関するインターネット調査	個人ユーザーにおけるセキュリティ対策の実態に関する調査 サーバーに関するアンケート サーバ証明書に関する調査 シニア向け端末ニーズ調査 首都圏データセンターに関する調査 情報通信システムに関する利用調査 メディア・コンテンツ オンラインゲームに関する調査 音楽配信サービスに関する意向調査 インターネットのコンテンツについてのアンケート コンテンツ産業の文化影響力拡大効果に関するアンケート デジタルコンテンツに関する調査 動画コンテンツ視聴モニターに関するアンケート 動画共有サイトに関する調査 音楽視聴に関するアンケート スポーツ映像に関する調査 映像コミュニケーションを使った教育やカウンセリングサービス
公共	消費財
公共マナーに関するアンケート 公共事業についてのアンケート調査 公務員の仕事に関する調査 高速道路の料金と利用に関する調査 有料道路の利用に関する調査 都市高速道路の今後のあり方に関するアンケート ETC利用に関するアンケート	情報接触および消費行動に関するアンケート 通信販売に関する調査 電子楽器についてのアンケート 福袋に関する調査 洋服の購入に関する調査 花に関するアンケート カクテルの消費需要に関する調査

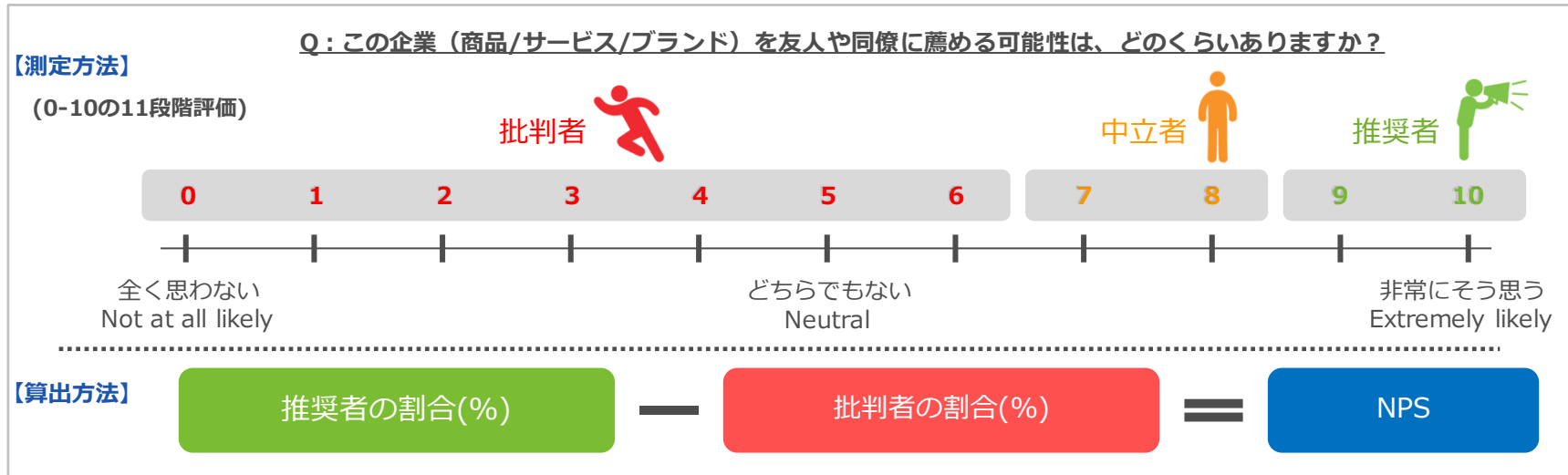
ES-Quick（従業員満足度調査サービス）

「顧客ロイヤルティ」を測定するシンプルな指標『NPS』

NPSとは

(ネットプロモータースコア)

Net Promoter Scoreの略で『顧客ロイヤルティ(企業やブランドに対する愛着・信頼の度合い)』を測る新しい指標です。
NPSが上位の企業は高い事業成長率を保っており、NPSを導入することで収益向上を実現しようとする企業が増えています。



NPSを上げる = 推奨者が増える → 売上向上につながる

推奨者 = ファンは自ら多くを購入してくれ、またそのポジティブな『クチコミ』によって他の人の購入のきっかけにもなっているのに対し、
批判者は、例えば格安キャンペーンだったのでたまたま購入してくれたけれど、すぐにスイッチングしてしまったり、また商品について『ネガティブな話をするために周りの人にマイナスの影響』を与えたりしています。

つまり

NPSを上げるためには推奨者を増やし、批判者を減らすことが重要

【NPSの誕生】

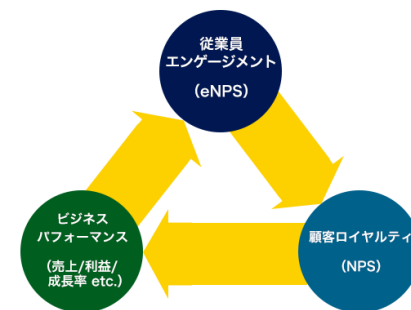
この指標は2003年にアメリカの大手コンサルティング会社であるペイン・アンド・カンパニー社のフレデリック・F・ライクヘルド氏がハーバード・ビジネス・レビューで発表し、GEやアップル、レゴなど様々な企業がその有効性を証明したことで、急速に広がっていきました。

ES-Quickの特徴：「従業員のエンゲージメント」を測定するシンプルな指標『eNPS』の採用

eNPSとは

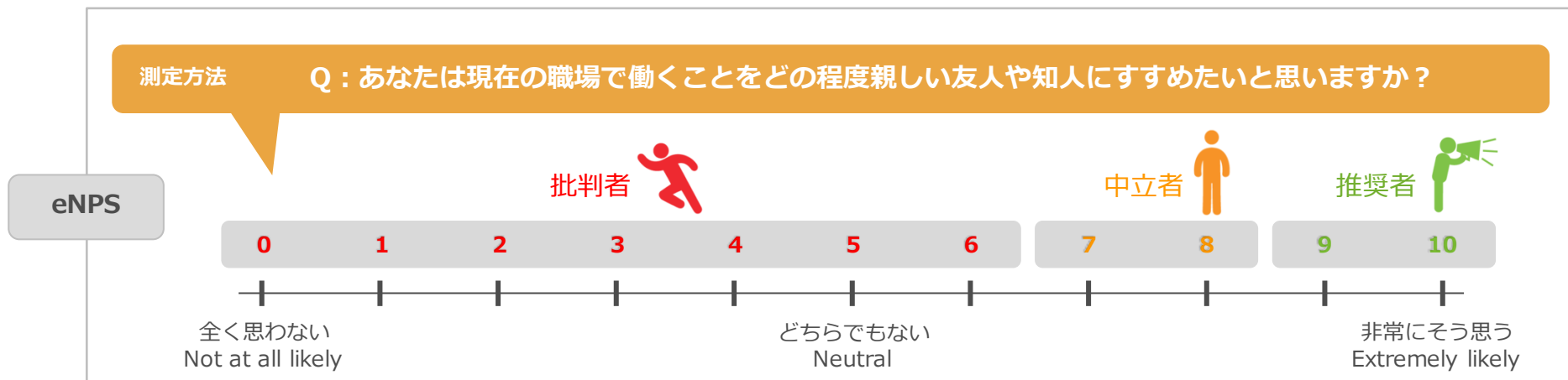
Employee Net Promoter Scoreの略で『**従業員のエンゲージメント(職場に対する愛着・信頼の度合い)**』を測る新しい指標

従業員エンゲージメントとは、従業員の一人ひとりが企業の掲げる戦略・目標を適切に理解し、自発的に自分の力を発揮する貢献意欲であり、エンゲージメントが高い従業員は、顧客に対してより高品質で優れたサービスを提供したいという気持ち、熱意を持って仕事に取り組みます。



つまり

顧客ロイヤルティ向上は、従業員満足を超えるエンゲージメントの向上が重要



eNPSの質問に加えて「リーダーシップ」や「職場環境」「上司との関係」「仕事」「福利厚生」などのより詳細な項目について評価することで、**エンゲージメントに影響を与えている要因を洗い出すことができます。**

【eNPSの誕生】

顧客ロイヤルティを可視化する指標であるNPS®（Net Promoter Score）をアップルが店舗で働く従業員のロイヤルティマネジメントに活用し始めたところから普及しました。

従業員のエンゲージメント向上の要因把握を**手軽に**始めることができるサービスです

従業員満足度調査をはじめするには、調査設計～分析・レポート作成と膨大な時間と費用がかかります。このサービスは、マーケティングリサーチ会社として約20年の実績とそのノウハウをパッケージ化することで、従業員エンゲージメントの向上をより多くの企業様で取り組めるようにしたサービスです。



選択式で簡単 Webアンケート

ノウハウを詰め込んで網羅した当社独自の質問項目200問の中から選ぶだけ。簡単・手軽にはじめられる



グラフ化された 結果レポート

ポジ・ネガや4象限グラフなど、可視化された結果レポートだから、分かりやすく改善にすぐに役立つ



パッケージ化で 早く・安く

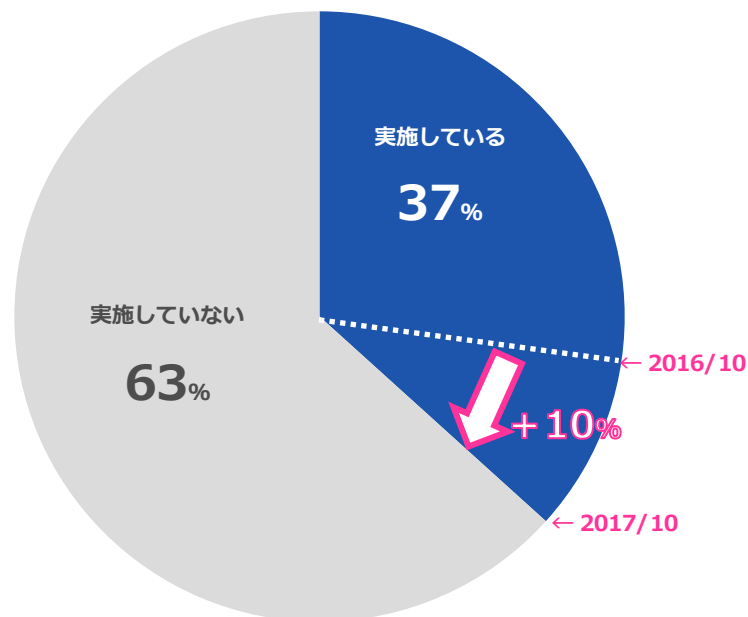
最短4営業日でスピーディーにアンケートを開始。従業員数に応じた価格設定で、20万円から実施できる

参考) 従業員満足度調査の実施状況について

従業員満足度調査の実施企業数は、ここ1年で10%も増加。

働き方改革への取り組みに向けて調査を実施する企業が増えたと考えられる。

Q. あなたがお勤めの会社は「従業員満足度調査」あるいは「従業員意識調査」など、従業員向けの調査を実施していますか？

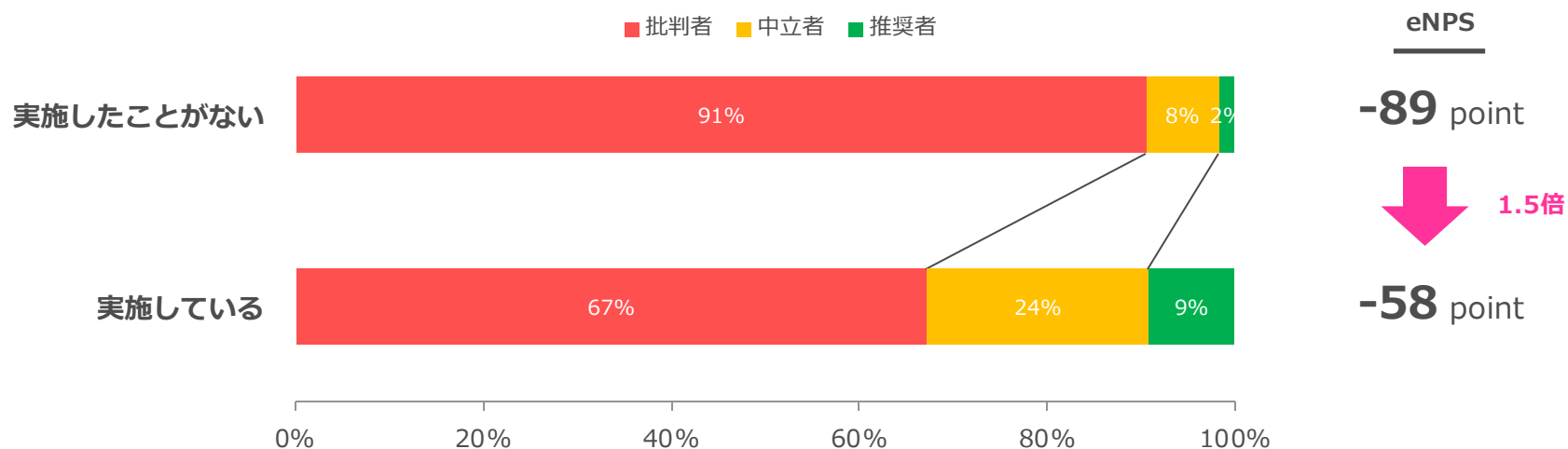


出所：当社自主調査結果「働き方改革実態把握調査(2017/10)」より

参考) 従業員満足度調査の実施状況について

「従業員満足度調査」を実施している企業は、実施したことがない企業に比べ、従業員のエンゲージメント(職場に対する愛着・信頼の度合い)を測定するeNPSが 約 1.5 倍と高い。

Q. あなたがお勤めの会社と同業界への就職活動や転職活動をしている親しい方 (例えば親族や友人) や知り合いがいた場合、それらの方に就職先として、あなたが現在お勤めの会社を薦めたいですか？ (11段階の評価を3分類したグラフ)

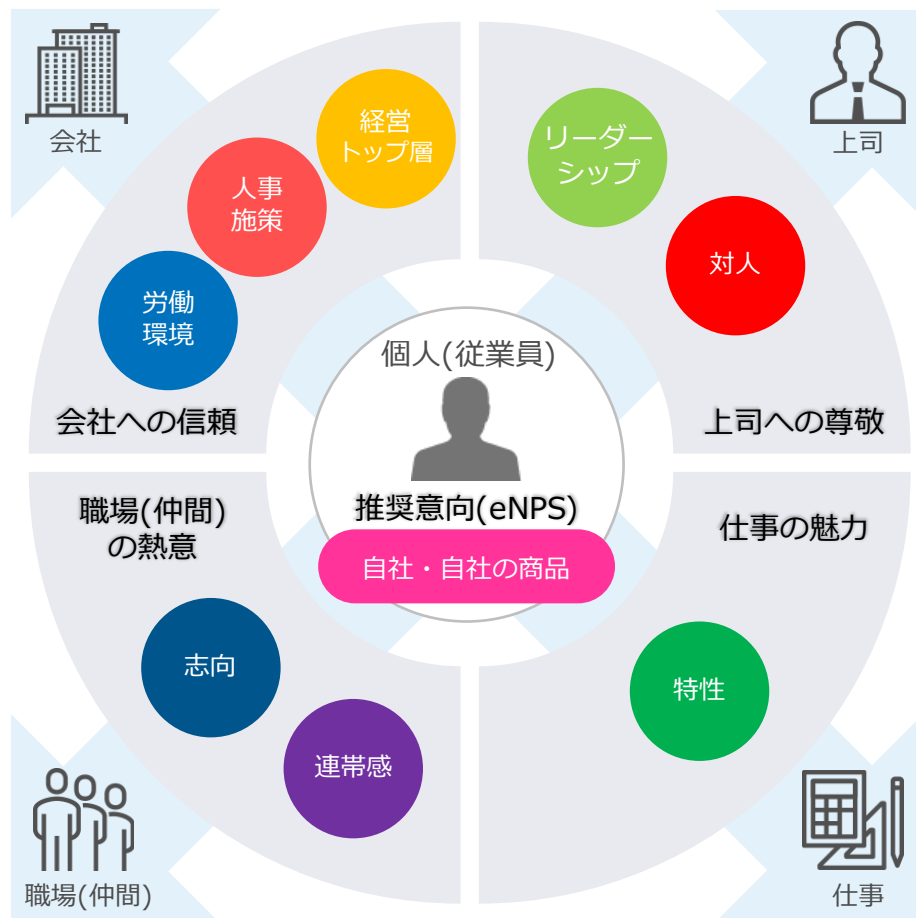


出所：当社自主調査結果「働き方改革実態把握調査(2017/10)」より

従業員のエンゲージメントをさまざまな性質から測定します

調査の側面(性質)

個人(従業員)をeNPSスコアによる推奨、中立、批判者に分類し、会社、上司、職場、仕事との関係ごとに、各9個の性質を評価します。



評価の項目(要素)

9個の性質をさらに要素に分類し詳細に把握します。

● 推奨意向(eNPS)	● 自社	
	● 自社の商品やサービス	
● 経営層 (トップマネジメント)	● 経営理念の浸透	● 信頼感
	● 変革への意欲	● 収益面・将来性
	● 現場感覚	
● 人事施策	● 評価・処遇	● ダイバーシティ
	● 報酬・福利厚生	● コンプライアンス
	● 健全性	● 人材開発・育成
● 労働環境	● ルールや文化	● 執務環境
	● 業務負荷	● 効率化
● リーダーシップ	● 課題形成	● 組織内外の調整
	● 達成行動	● タスク管理
● 対人	● コミュニケーション	● 信頼形成
	● メンバー育成	
● 志向	● 顧客志向	● チャレンジ意欲・変革力
	● 責任感	
	● 業務効率	
● 連帯感	● コミュニケーション	● 相互成長
	● 結束力	● 相互信頼(尊重)
● 特性	● 目標	● 仕事の専門性
	● 貢献・有能性の実感	● 仕事へのモチベーション
	● 仕事の創造性	

設問の例（5段階評価「そう思う-そう思わない 5-point scale」）

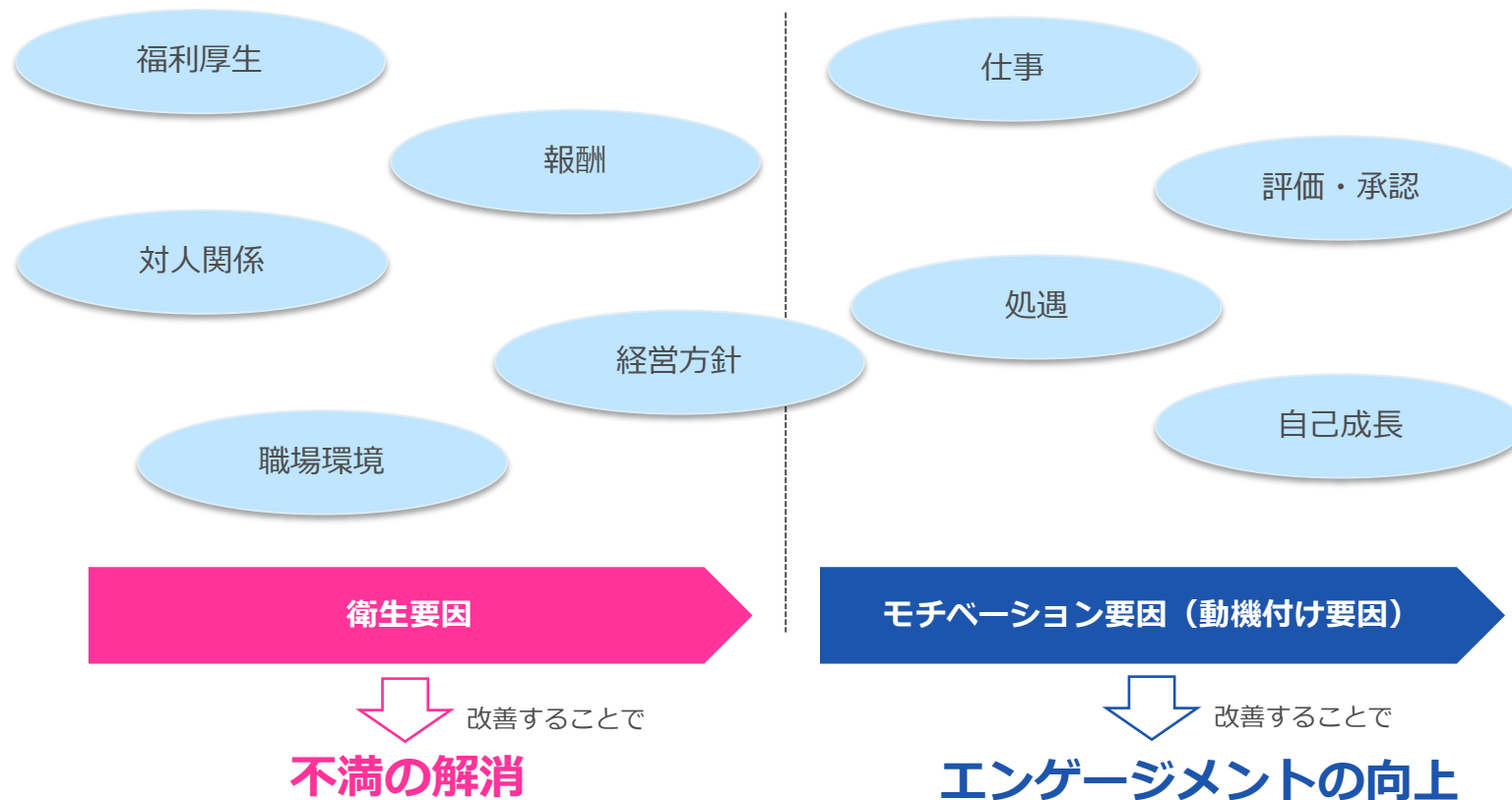
フリーアンサー

個人	 推奨意向(eNPS) ※11段階評価	 あなたがお勤めの会社と同業界への就職活動や転職活動をしている親しい方（例えば親族や友人）や知り合いがいた場合、それらの方に、当社を就職先として薦めたいですか。	 推奨理由
	 経営トップ層	 経営・管理者層は、会社のビジョンとその実現プロセスを明確にしている  私は会社の経営方針を理解している  経営・管理者層の責任の所在がしっかりしている	 経営層 評価理由
会社	 人事施策	 会社は、公正な評価をしている  私はパフォーマンスに連動した報酬を受けている  この会社では、昇進すべき人が昇進している	 人事 評価理由
	 労働環境	 会社の情報伝達がきちんと行われている  職場はコミュニケーションが活性化するような取組みをしている  有給休暇は満足いくレベルで取得できている	 労働環境 評価理由
上司	 リーダーシップ	 直属上長は、部署の的確な現状分析をしている  直属上長は、部署の課題を明確にしている  直属上長は、課題に対して具体的な施策を実行している	 上司 評価理由
	 対人	 直属上長と現在の業務と社内における長期のキャリアゴールについて話し合っている  直属上長は、成果に対する建設的でタイムリーなフィードバックをくれる  自分の仕事の目標が明確である	
職場	 志向	 この会社の人たちは、お客様目線に立って仕事をしている  この会社は、地域や社会に貢献していると思う  この会社の人たちは、仕事を達成するための努力を惜しまない	 職場 評価理由
	 連帯感	 一体感を感じることができる会社である  職場メンバーが、チームとして成果を高めるために行動している  私の職場では、メンバーの成功を皆で喜び合う雰囲気がある	
仕事	 特性	 私は業務に必要なスキルを有している  自分の仕事は専門性を求められる仕事である  自社の製品・サービスは誇れるレベルにある	 仕事 評価理由

評価項目は衛生要因とモチベーション要因に分類されます。

「ハーズバーグの二要因理論」より、エンゲージメントを引き上げるには「モチベーション要因（動機づけ要因）」を刺激する必要があり、不満が多い場合には「衛生要因」を改善する必要があるとされています。

評価の項目を分かりやすく分類した場合



各要素を衛生要因とモチベーション要因に分類することで改善施策は具体的になります

衛生要因（質問項目別）

- | | |
|--------------|----------|
| ● 経営理念の浸透 | ● 組織体制 |
| ● 会社への信頼感 | ● 雇用の健全性 |
| ● 経営者の現場感覚 | ● 執務環境 |
| ● 会社の収益面・将来性 | ● 責任感 |
| ● 経営者の変革への意欲 | ● 顧客志向 |
| ● 報酬・福利厚生 | ● 業務効率 |
| ● ダイバーシティ | ● 達成行動 |
| ● コミュニケーション | ● 課題形成 |



改善することで

不満の解消

モチベーション要因（質問項目別）

- | | |
|---------------|-----------------|
| ● 人材開発・育成 | ● メンバーの結束力 |
| ● 評価・処遇 | ● 相互信頼（尊重） |
| ● 上司との信頼関係 | ● 相互成長 |
| ● メンバー育成 | ● 自己成長 |
| ● 目標の納得感 | ● 仕事への貢献・有能性の実感 |
| ● チャレンジ意欲・変革力 | ● 創造性ある仕事 |
| | ● 仕事の専門性 |

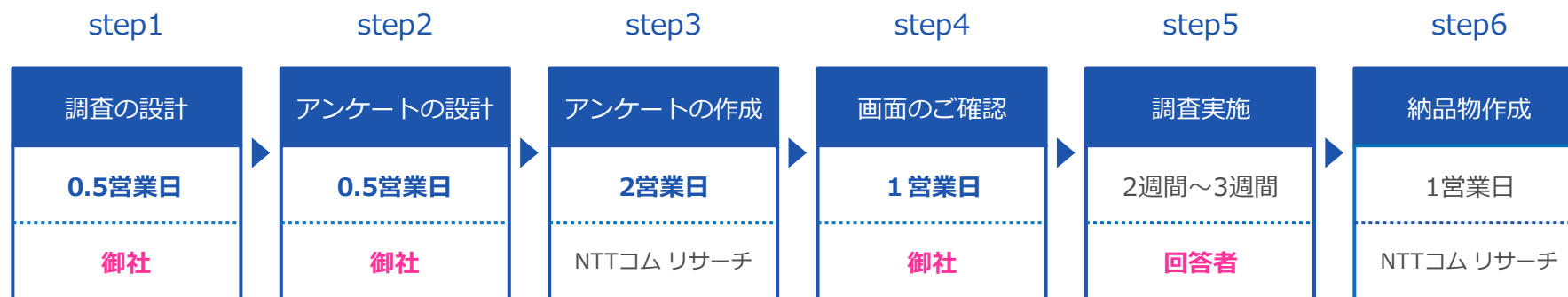


改善することで

エンゲージメントの向上

最短4営業日で調査を開始することができます

調査の設計から納品物作成しレポートが手元に届くまで約1ヵ月間が目安になります。

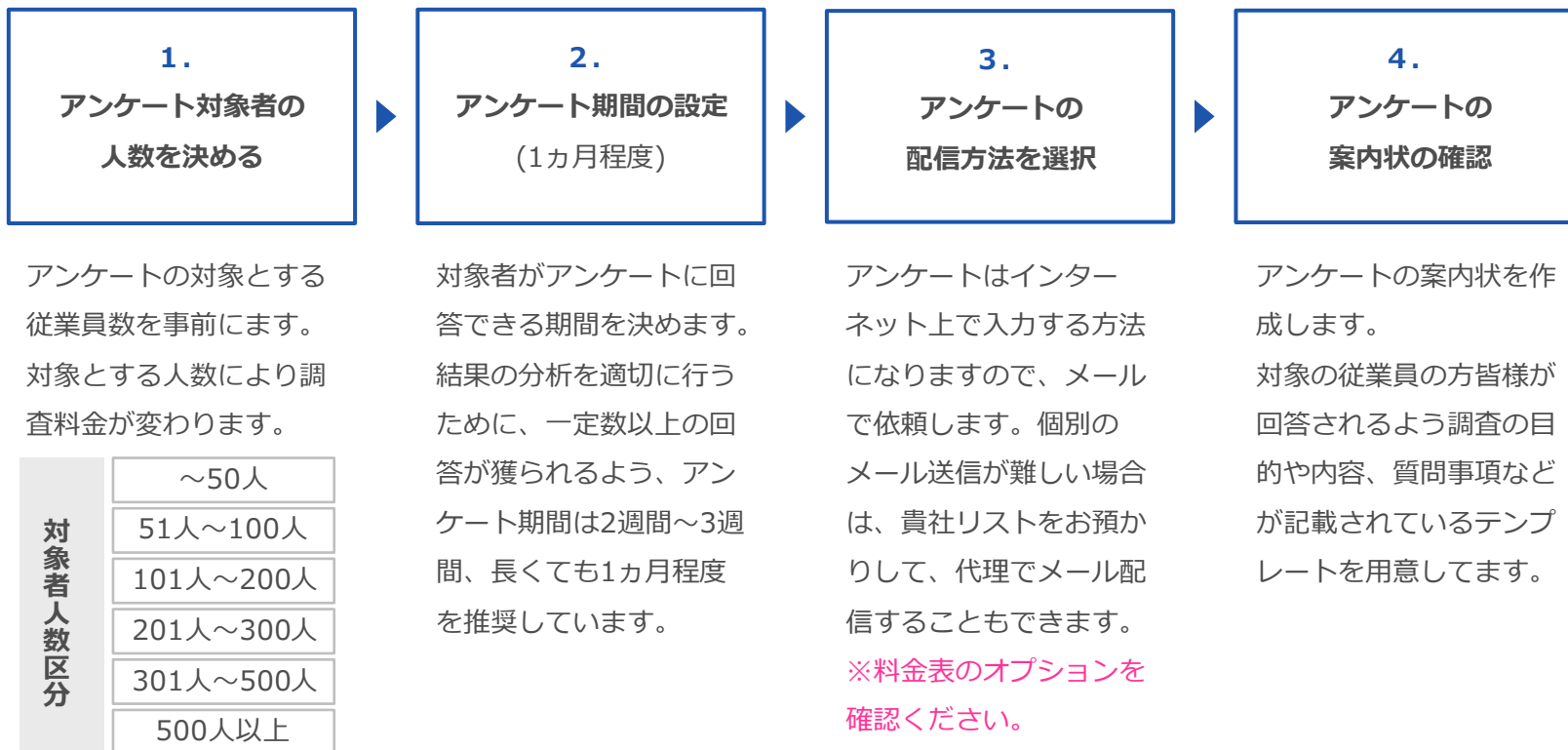


納品物

- 回答ローデータ
- 結果レポート（集計表）
- 無料の集計アプリ（お客様ご自身でも集計が可能）

はじめに、アンケートへ参加する対象者の人数を決めます

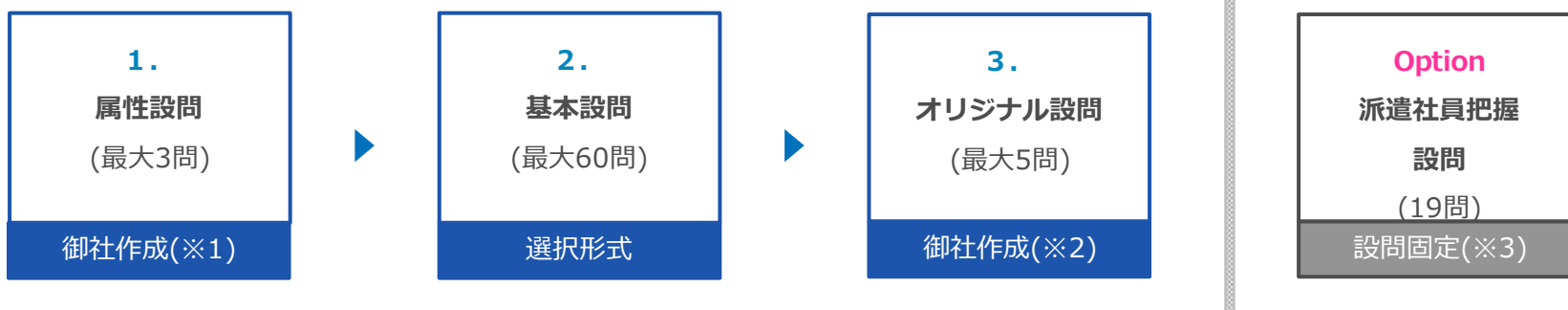
調査の設計工程



属性設問、基本設問、御社オリジナル設問の3部構成

NTTコム リサーチ独自の基本設問は、従業員満足度調査に必要な質問項目を網羅しています。回答時間の目安は15分程度です。

アンケートの設計工程



(※1) 属性設問の例

調査に参加される属性別に比較するための設問を作成します。

属性	区分 (例)
性別	男性／女性
年齢	20歳未満 / 20～24歳 / 25～29歳 / 30～34歳 / 35～39歳 / 40～44歳 / 45～49歳 / 50～54歳 / 55～59歳 / 60歳以上
職位	管理職 (部長以上) / 管理職 (部長未満) / 一般従業員
勤続年数	2年未満 / 2～6年未満 / 6～11年未満 / 11～16年未満 / 16～21年未満 / 21年以上
支店	北海道／東北／関東／中部／近畿／四国／九州
仕事の内容	営業 / 販売・サービス / 企画 / 事務 / ITエンジニア / 研究・開発 / 製造 / その他

(※2) オリジナル設問の例

基本設問にはない御社独自の設問を作成します。

- 会社のビジョン 『●●』 について理解している
- 交流を目的とした飲み会補助金制度について満足している

(※3) 派遣社員向け設問

働き方や働く目的について、何を重要視しているのかを相対的に把握し、御社の依頼業務とマッチしている人の志向を理解することができ、採用や仕事内容の適性に活用できます。

セキュリティ堅固なシステムとフレキシブルなアンケート機能

Web回答方式 P C, スマートフォン、タブレット P C に対応

匿名性重視 回答者全員が同一のユーザー名、パスワードなので、回答者にとって最も安心な匿名調査が可能

回答形式 単一選択式質問、自由記述式質問

回答途中保存機能 途中までの回答を一時的に保存することが可能

回答数確認機能 リアルタイムで属性別の回答数を確認できる URL をご提供

画面サンプル

必須				
問「あなた自身」や「あなたの仕事」について、最も当てはまる選択肢を選択してください。				
回答者ID	性別	年齢	職種	所属
1-1	今の仕事を通じて自分が成長していると感じる	☐	☐	☐
1-2	成長の機会となるような挑戦しがいのある仕事を任せてもらえる	☐	☐	☐
1-3	会社に将来性を感じている	☐	☐	☐
1-4	将来の不安なく働くことができる	☐	☐	☐
1-5	今の仕事量は・・・	☐	☐	☐
1-6	顧客や社外関係者との・・・	☐	☐	☐
1-7	仕事と・・・	☐	☐	☐
1-8	今の仕事に・・・	☐	☐	☐

[オプション] ワンタイムURL（個別IDを埋め込んだURL）

- 回答者は面倒なログインが不要です。
- 重複回答を完全に防止することができます。
- 未回答者を再案内で、100%の回答率が得られます。
- 支店、部署情報を個別IDとして予め設定できます。



分かりやすいレポートだから、改善活動に役立ちます

総合評価分析

- ・ eNPS、項目別の満足度評価のポジネガがわかります。
- ・ 満足度トップ10／不満足度ワースト10を抽出します。

回答者属性別、質問項目別分析

- ・ 属性別に満足度/不満足度評価を分析致します。
- ※貴社ご指定の属性別で分析致します。

要因分析（ポートフォリオ分析*）

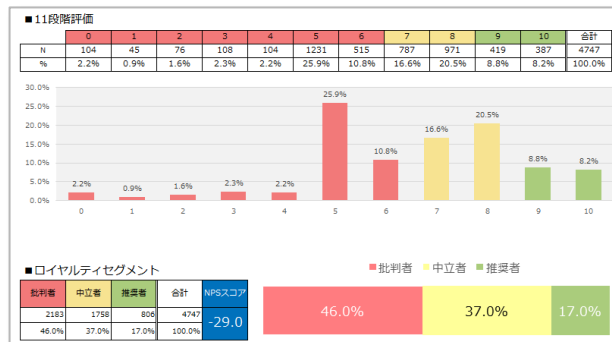
- ・ 「ポートフォリオ分析」は、従業員エンゲージメントの要因を分析できます。聴取する従業員のそれぞれの意識・満足度項目の中で、従業員エンゲージメントと関係がある項目を特定するとともに、優先される改善項目が判別できる分析になります。

社員の声（フリーアンサーデータ）

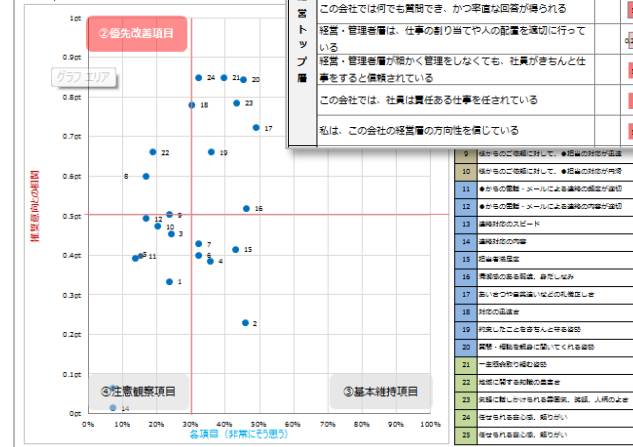
- ・ 自由記入欄の社員の声です。問題点に対する真の原因を知る事ができます。

サマリーコメント※オプション

- ・ 専門のリサーチャーによる評価のサマリー、回答から読み取れる傾向や課題についてコメントがつきます。



要因分析（ポートフォリオ分析）
(N=1,999)



設問文	評価	ネガ	ポジ
経営・管理層は、重要な事項や変化について、きちんと社員に伝えている	5 20 30.5 10 14.5	25.0	24.5
私は、組織における自分の役割と責任を理解している	22.2 10 47.8 10 10	32.2	20.0
この会社では何でも質問でき、かつ即座に回答が得られる	5 30 32.2 10 14.5	55.0	12.8
経営・管理層は、仕事の割り当てや人の配置を適切に行っている	12 10 79.8 0 10	10.2	10.0
経営・管理層が深く管理をしなくても、社員がきちんと仕事をすると信頼されている	5 30 12.5 10 42.5	35.0	52.5
この会社では、社員は責任ある仕事を任されている	37.9 32.1 10 10 10	70.0	20.0
私は、この会社の経営層の方向性を信じている	5 42.5 30 10 22.5	47.5	32.5

経年比較^①、ベンチマーク調査^②との比較分析も可能です。

(^①)2回目以降、同一聴取項目について、前回結果が紐づいたレポート

(^②)自主調査結果の同業種との比較(無料)

パネル調査の実施による、同業種、同一聴取項目との比較(有料)

年間32社、総従業員数約16,000人、10業界での導入実績があります

継続利用は全体の80%と、企業様の主要KPIとして調査を実施いただいております。

業界	取引社数	ES-Quick実施社数
通信	8	
電子・電気機器	5	1
生命保険、損害保険	4	
金融（銀行・証券・クレジット）	4	
電気機器、プラント関連	3	
人材、コールセンター、業務請負	3	
総合電機、家電、AV機器	2	
日用品、化粧品	2	
自動車	2	
建設・土木・住宅・プラント	1	1
その他サービス	1	1

脚注) 2016年実績より（eNPS以外の従業員満足度調査実績も含む）

2014年の販売開始から多くの企業の指標として活用頂いております。

業界	取引社数 (合計53社)
金融（銀行・証券・クレジット）	9
生命保険、損害保険	8
通信	5
自動車	4
人材、コールセンター、業務請負	4
ソフトウェア	3
医療・福祉	3
広告	3
EC	2
電子・電気機器	2
放送	2
不動産	2
アミューズメント・レジャー	1
ゲーム	1
その他サービス	1
ホテル・旅行	1
日用品、化粧品	1
鉄道・航空・運輸・物流	1

脚注) 顧客満足度調査・従業員満足度調査の合算

レポートの見方

【レポートの見方】eNPSスコア

eNPSは、従業員のエンゲージメント向上につながるパワフルな指標ですが、一度調査しスコアを得るだけでは現状把握にとどまってしまう。eNPSの向上に向けて、推奨者になってくれている要因を把握しさらに強化する。批判者が出ている原因を把握し、なくなるように改善活動を行う。これらを繰り返し行っていくことがとても重要です。

N1.推奨意向-eNPS 【会社】

あなたがお勤めの会社と業界への就職活動や転職活動をしている親しい方（例えば親族や友人）や知り合いがいた場合、それらの方に、当社を就職先として薦めたいですか。あなたがお勤めの業界に就職したい・転職したいと思っている親しい方や知り合いがいるものと想定してお答えください。

■ eNPSスコア(従業員エンゲージメントスコア)



■ エンゲージメント

批判者	中立者	推奨者	合計
18	3	7	28
64%	11%	25%	100%

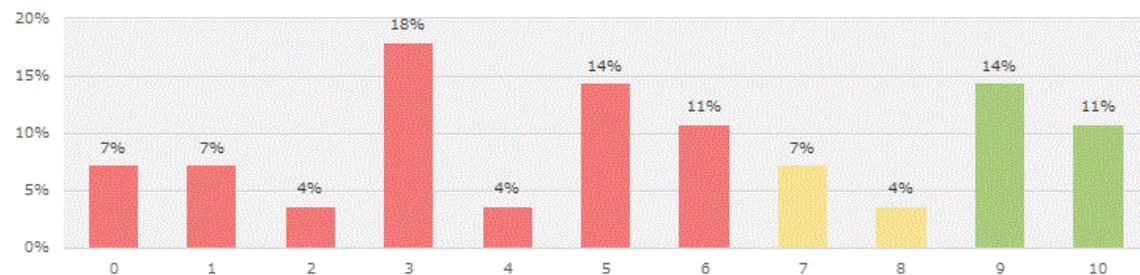
批判者	中立者	推奨者	合計
18	5	5	28
64%	18%	18%	100%

前回



■ 11段階評価

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	合計
N	2	2	1	5	1	4	3	2	1	4	3	28
%	7%	7%	4%	18%	4%	14%	11%	7%	4%	14%	11%	100%



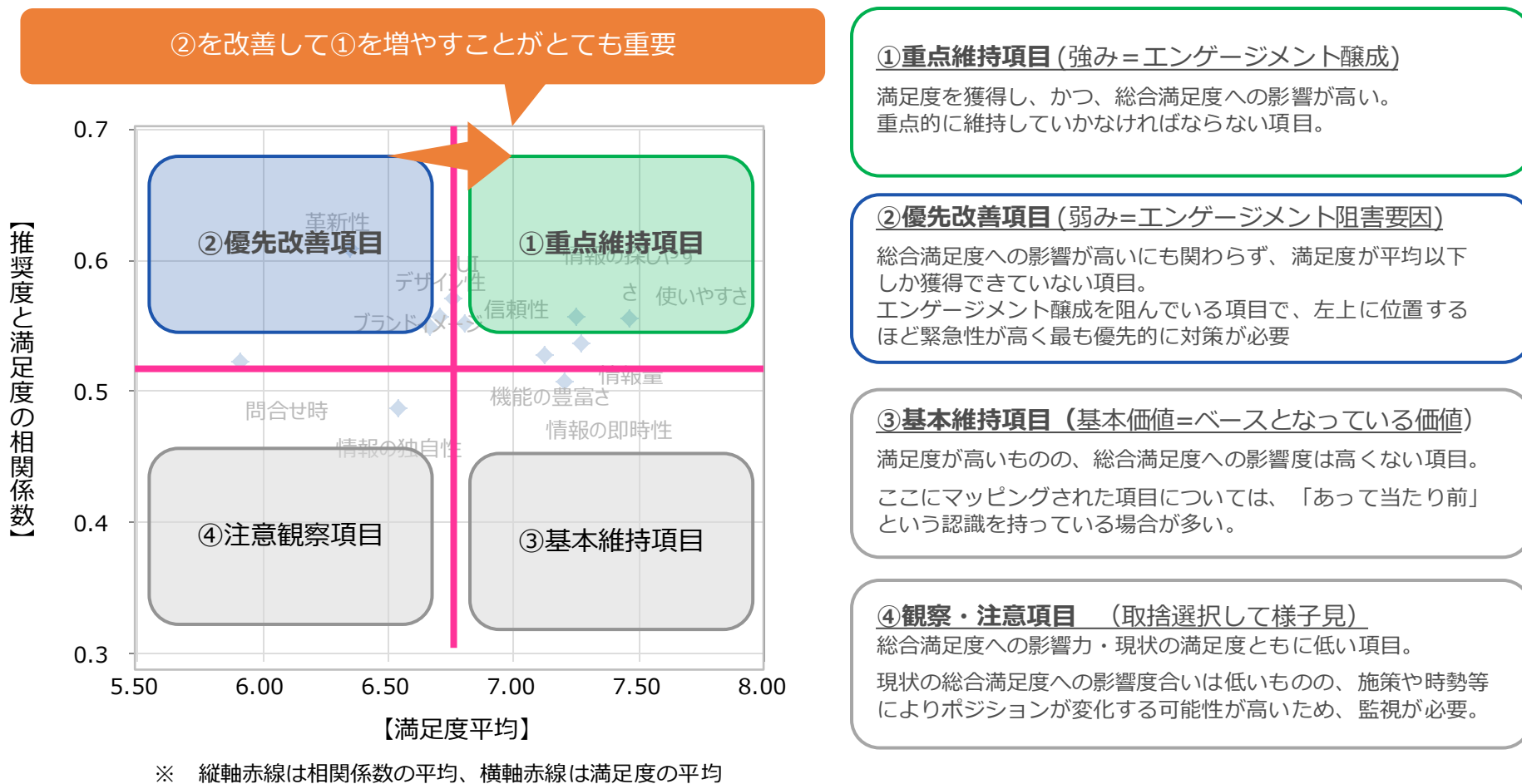
このレポートでは、会社と従業員のエンゲージメントがわかります。

従業員エンゲージメントスコアは『-39pt』。前回実施からeNPSスコアが+13ポイント改善していることがわかります。

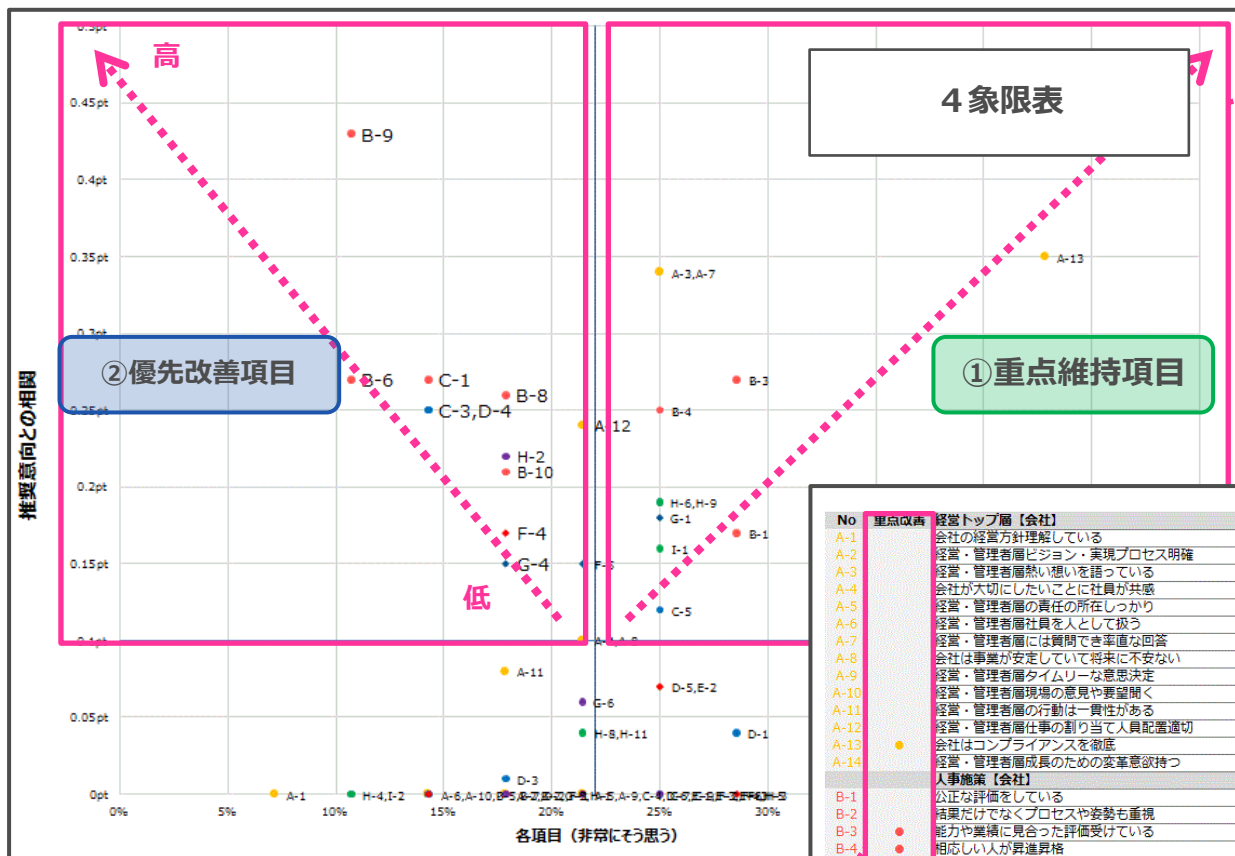
推奨者の増加がスコア増加の要因です。一方、批判者の割合が前回と同じことが課題です。

【レポートの見方】「重点維持項目」と「優先改善項目」の把握（ポートフォリオ分析）

- 各項目ごとの推奨度と各項目の満足度との相関関係から、各項目が推奨度にどの程度寄与(影響)しているかを表します。相関係数と満足度の平均によってエリアを4象限に分け、各項目がどのエリアに配置されているかに注目します。
- 推奨度へのインパクトの優先順位を把握し、改善施策を実施することが、eNPS(従業員エンゲージメント)の向上につながります。



【レポートの見方】「重点維持項目」と「優先改善項目」の把握（ポートフォリオ分析）



重点維持エリアと優先改善エリアにある項目に注目します。

このエリア内は矢印の方向ほど優先度が高くなります。

重点維持(●)、優先改善(▲)項目にマークが記載されます。この企業の場合優先改善項目は「将来管理者になりたいと考えている」「キャリアアップするためのプランがある」となります。

4象限表				評価項目一覧			
No	項目内容	X軸	Y軸	No	項目内容	X軸	Y軸
A-1	経営方針理解している	7%	0	D-4	上司は部下の意見を聞きやすい	25%	0.25
A-2	経営・管理者層ビジョン・実現プロセス明確	18%	0	D-5	上司の指示が明確で理解しやすい	25%	0.07
A-3	経営・管理者層熱い想いを語っている	25%	0.34	D-6	上司は部下の成長を支援してくれる	25%	0
A-4	会社が大切にしたいことに社員が共感	21%	0.1	E-1	上司と部下の信頼関係が良好	25%	0
A-5	経営・管理者層の責任の所在がしっかり	21%	0	E-2	目標設定はレベルに合っている	25%	0.07
A-6	経営・管理者層社員を人として扱う	14%	0	E-3	上司には何でも質問でき率直な回答	21%	0
A-7	経営・管理者層には質問でき率直な回答	25%	0.34	E-4	上司は仕事に役立つアドバイスをくれる	21%	0
A-8	会社は事業が安定していて将来に不安ない	21%	0.1	F-1	上司は部下の成長を支援してくれる	25%	0
A-9	経営・管理者層タイムリーな意思決定	21%	0	F-2	顧客の期待に合わせた対応	25%	0
A-10	経営・管理者層現場の意見や要望聞く	14%	0	F-3	顧客のニーズ積極的に収集	29%	0
A-11	経営・管理者層の行動は一貫性がある	18%	0.08	F-4	お互いに課題や改善点について提案しあう	18%	0.17
A-12	経営・管理者層仕事の割り当て人員配置適切	21%	0.24	F-5	働き方を改善・改革できている	21%	0.15
A-13	会社はコンプライアンスを徹底	43%	0.35	F-6	現場メンバー仕事を達成するための努力惜しまない	25%	0
A-14	経営・管理者層成長のための変革意欲持つ	32%	0	G-1	働き方改革（現場メンバー）	25%	0.18
B-1	人事施策【会社】	29%	0.17	G-2	働き方改革（現場メンバー）	32%	0.07
B-2	公正な評価をしている	18%	0	G-3	働き方改革（現場メンバー）	36%	0
B-3	結果だけでなくプロセスや姿勢も重視	29%	0.27	G-4	働き方改革（現場メンバー）	18%	0.15
B-4	能力や業績に見合った評価受けている	25%	0.25	G-5	働き方改革（現場メンバー）	18%	0
B-5	応じた人が昇進昇格	14%	0	G-6	働き方改革（現場メンバー）	21%	0.06
B-6	報酬制度理解している	11%	0.27	G-7	働き方改革（現場メンバー）	14%	0.11
B-7	キャリアアップするためのプランある	14%	0	H-1	働き方改革（現場メンバー）	18%	0
B-8	会社にいることで成長を感じる	14%	0	H-2	働き方改革（現場メンバー）	18%	0.22
B-9	会社にいることで将来像イメージできる	18%	0.26	H-3	働き方改革（現場メンバー）	25%	0
B-10	将来管理者になりたいと考えている	11%	0.43	H-4	働き方改革（現場メンバー）	11%	0
C-1	会社は業務遂行の支援してくれる	18%	0.21	H-5	働き方改革（現場メンバー）	21%	0
C-2	労働環境【会社】	14%	0.27	H-6	働き方改革（現場メンバー）	25%	0.19
C-3	会社からの情報伝達行われている	32%	0.15	H-7	働き方改革（現場メンバー）	32%	0.05
C-4	業務技術の共有継承ができている	14%	0.25	H-8	働き方改革（現場メンバー）	21%	0.04
C-5	職場には仕事が楽しくなる仕掛けある	21%	0	H-9	働き方改革（現場メンバー）	25%	0.19
C-6	会社はある程度の自由を尊重	25%	0.12	H-10	働き方改革（現場メンバー）	32%	0.05
C-7	一体感を感じることができている会社	39%	0	H-11	働き方改革（現場メンバー）	21%	0.04
C-8	ルールやマナーが重視される職場	25%	0	I-1	働き方改革（現場メンバー）	25%	0.16
C-9	法令を順守させる仕組みある	39%	0	I-2	働き方改革（現場メンバー）	11%	0
C-10	会社は社員の心身の健康に配慮	25%	0	J-1	働き方改革（現場メンバー）	18%	0
D-1	情報を把握する為のITシステム整備されている	29%	0.04	J-2	働き方改革（現場メンバー）	14%	0
D-2	リーダーシップ【上司】	14%	0	J-3	働き方改革（現場メンバー）	18%	0
D-3	上司は即座の現状把握している	18%	0.01	J-4	働き方改革（現場メンバー）	18%	0

【レポートの見方】評価項目別の把握

このレポートは、各項目ごとの評価になります。

		全く 思わない	あまり 思わない	どちらとも 言えない	やや 思う	非常に 思う				
分類	評価項目	評価					ネガ	ポジ	Point	前比
経営・管理	会社の経営方針理解している	21%	21%	25%	25%	7%	43%	32%	-11pt	↑
	経営・管理者のビジョン・実現プロセス明確	7%	25%	25%	25%	18%	32%	43%	11pt	↑
	経営・管理者の思いを語っている	11%	29%	18%	18%	25%	39%	43%	4pt	→
	会社が大切にしたいことに社員が共感	14%	25%	21%	18%	21%	39%	39%	0pt	↓
	経営・管理者の責任の所在がしっかり	18%	14%	25%	21%	21%	32%	43%	11pt	→
	経営・管理者が社員を人として扱う	25%	29%	21%	11%	14%	54%	25%	-29pt	↓
	経営・管理者には質問できやすい雰囲気	11%	29%	18%	18%	25%	39%	43%	4pt	↑
	会社は事業が安定していて将来に不安ない	14%	25%	21%	18%	21%	39%	39%	0pt	→
	経営・管理者がタイムリーな意思決定	18%	14%	25%	21%	21%	32%	43%	11pt	↓
	経営・管理者が現場の意見や要望聞く	25%	29%	21%	11%	14%	54%	25%	-29pt	↓
	経営・管理者の行動は一貫性がある	14%	18%	14%	25%	18%	32%	54%	21pt	↑
	経営・管理者が仕事の割り当て人員配置適切	25%	25%	11%	18%	21%	50%	39%	-11pt	→
	会社はコンプライアンスを徹底	11%	7%	18%	21%	43%	18%	64%	46pt	↓
	経営・管理者が成長のための姿勢を保持	14%	11%	14%	25%	32%	25%	61%	36pt	↑
人事施策	公正な評価をしている	14%	21%	25%	11%	29%	36%	39%	4pt	↑
	結果だけでなくプロセスや姿勢も重視	7%	32%	14%	29%	18%	39%	46%	7pt	→
	能力や業績に見合った評価を受けている	25%	32%	7%	7%	29%	57%	36%	-21pt	↓
	相應しい人が昇進昇格	25%	11%	7%	32%	25%	36%	57%	21pt	→
	報酬制度理解している	25%	21%	29%	11%	14%	46%	25%	-21pt	→
	キャリアアップするためのプランある	21%	21%	29%	18%	11%	43%	29%	-14pt	→
	会社にいることで成長を感じる	18%	32%	18%	18%	14%	50%	32%	-18pt	→
	会社にいることで将来像イメージできる	21%	21%	18%	21%	18%	43%	39%	-4pt	↓
	将来管理者になりたいと考えている	32%	11%	14%	25%	11%	50%	36%	-14pt	↓
	会社は異業連行の支援してくれる	29%	14%	18%	21%	18%	43%	39%	-4pt	↓

やや思う～非常に思うの割合を「ポジ」。
あまり思わない～全く思わないの割合を
「ネガ」とし、ポジネガ比較で高い方が青
くなります。

Pointとは、ポジとネガの差分になります。
プラスの数字が大きいほどポジが高く、ネガが
低い評価。マイナス数字が大きいほどポジが低
くネガが高い評価になります。プラス項目は多
いことが理想的な状態と言えます。

前回比較のトレンドを把握することができま
す。

↑ = 前回から10pt以上のプラス

↓ = 前回から10pt以上のマイナス

→ = 変動なし（+9pt ~ -9pt）

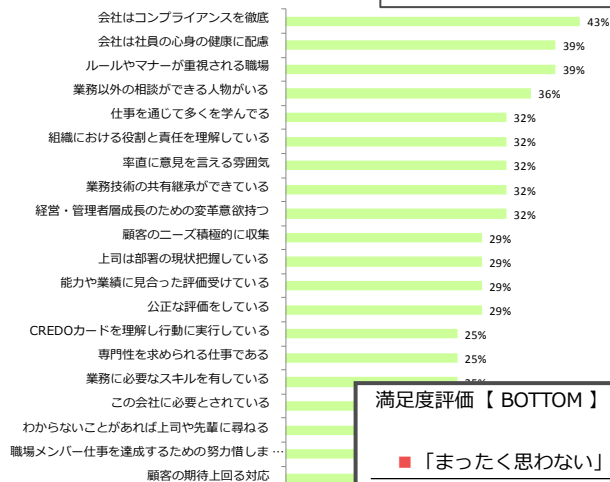
特に、優先維持・改善項目の増減に注目するこ
とが重要です。

【レポートの見方】ベスト、ワースト

このレポートは、評価項目すべての評価になります。

満足度評価【 TOP 】

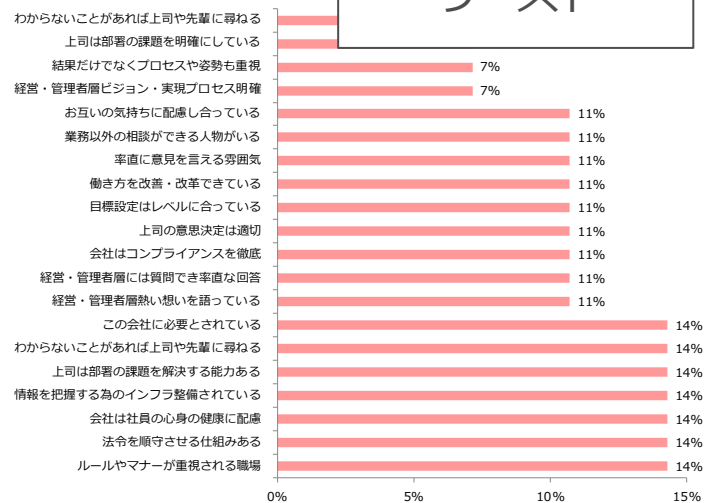
■ 「非常に思う」の項目の割合が高い順



このレポートは、前項の「Point数字」のプラス項目とマイナス項目のランキング20になります。特に高い項目については、なぜ高いのか？なぜ低いのかについて要因分析する必要があります。

満足度評価【 BOTTOM 】

■ 「まったく思わない」の項目の割合が高い順



【レポートの見方】社員の声

推奨者（10～9）、中立者（8～7）、批判者（6～0）とスコアごとの自由記述です。改善のヒントはここから得る事ができます。

自由記述一覧

回答内容	推奨度
若手にもやりがいのある仕事を任せてくれるので。また、新規事業提案にも柔軟な姿勢があるためチャレンジできるところ。	推奨者
非常に薦めたい。子供を産んだ後も仕事を続けられているのは、産前産後休暇制度や時短制度が充実しているからこそだと思います。	推奨者
業界で通用するスキルの向上に力を入れてくれているところと、会社に将来性があるため。	推奨者
事業が多岐に渡っており、色々な分野の仕事に携われるチャンスがあるから。	推奨者
福利厚生が充実しているところ、収入が業界他社と比べてそんなこと、仕事とプライベートが両立できる職場環境の3点で薦めたい。	推奨者
入社前のイメージと、配属された部署の実際の仕事との間に大きなギャップが発生する可能性がある。そのことを踏まえて理解してもらったら薦めたい。	中立者
言いたい事は言える。しかし、それが受け入れられるかは別であるので、非常に積極的には薦められない。	中立者
年齢・性別・役職等関係なく比較的自由に意見が言えると思うから。	中立者
風通しの悪さを感じる。また、昇進試験等もなく、昇進・昇格基準が不明瞭であるので薦められない。	批判者
達成に対して過度のプレッシャーがあり、健康を害したり、精神的に追い詰められて休職したり退職したりした人を見てきたため。	批判者
会社の将来のビジョンが全く見えないため。	批判者
社員のキャリアや経歴に無頓着だから。	批判者
以前に比べて働き甲斐がなくなっているからお勧めできない。	批判者
自分が成長できる環境ではあるが、数字に厳しいため、あまりおすすめはできない。	批判者
縦割りの組織になっており、情報等の共有ができていないと思う。目の前の仕事だけに集中しており、お客様のニーズにそぐわなくなっている。	批判者
給料・ボーナスが低いと思う。また、福利厚生面が乏しいのでおすすめできない。	批判者

【レポートの見方】比較によるギャップの把握

「eNPSスコア／ポートフォリオ／項目別評価／ベスト・ワースト／社員の声」のレポート一式を属性別にレポート出力できます。

レポート一式



属性 (例)

職位	管理職（部長以上） / 管理職（部長未満） / 一般従業員
勤続年数	2年未満 / 2～6年未満 / 6～11年未満 / 11～16年未満 / 16～21年未満 / 21年以上
仕事の内容	営業 / 販売・サービス / 企画 / 事務 / ITエンジニア / 研究・開発 / 製造 / その他
ベンチマーク調査【オプション】	同業種・同一規模を対象にパネル調査を実施 【設問概要】 『スクリーナー』 + 『属性設問』 + 『基本設問』

- ✓ 勤続年数や職位など属性別に比較*1することで、属性にあった施策を打つことができるため改善スピードが向上します。
- ✓ 支店・部署別に比較することで、改善に向けての競争意欲を高めることができます。
- ✓ 業界ベンチマーク*2と比較することで、自社のポジショニングや他社の強みを理解することで効果的な施策が打ち出せます。

*1 レポートは属性単位で出力されます。属性間の比較は無料提供の「集計ツール」をご活用ください。

*2 自社保有の120万人パネルの対象となる属性をターゲットにベンチマーク調査します。

【レポートの見方】ベンチマーク調査実施時のレポートサンプル

推奨意向（11段階評価）

(N=28)

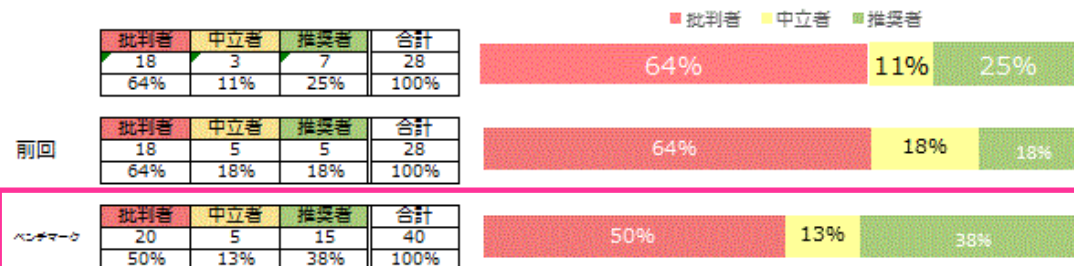
N1.推奨意向-eNPS 【会社】

あなたがお勤めの会社と同業界への就職活動や転職活動をしている親しい方（例えば親族や友人）や知り合いがいた場合、それらの方に、当社を就職先として薦めたいですか。あなたがお勤めの業界に就職したい・転職したいと思っている親しい方や知り合いがいるものと想定してお答えください。

■eNPSスコア(従業員エンゲージメントスコア)

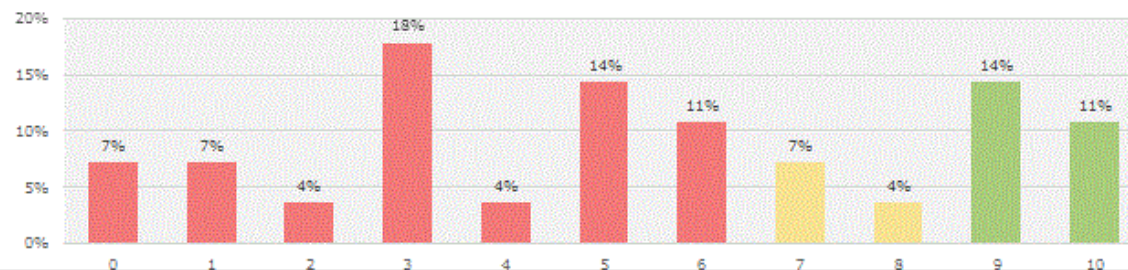


■エンゲージメント



■11段階評価

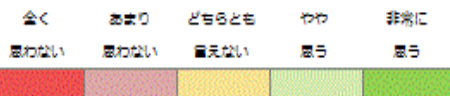
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	合計
N	2	2	1	5	1	4	3	2	1	4	3	28
%	7%	7%	4%	18%	4%	14%	11%	7%	4%	14%	11%	100%



ベンチマーク調査結果を表示することで、自社と同業との比較することができます。

【レポートの見方】ベンチマーク調査実施時のレポートサンプル

満足度評価（5段階評価）



	設問文	満足度 項目	評価					ベンチマーク (同業界)			
			全く 思わない	あまり 思わない	どちらとも 思えない	やや 思う	非常に 思う	ネガ	ポジ	Point	前回の増分
設問 項目	会社の経営方針理解している		21%	21%	25%	25%	7%	43%	32%	-11pt	↑
	経営・管理者■ビジョン・実現プロセス明確		7%	25%	25%	25%	18%	32%	43%	11pt	↑
	経営・管理者■熱い想いを話している		11%	29%	18%	18%	25%	39%	43%	4pt	→
	会社が大切にしたいことに社員が共感		14%	25%	21%	18%	21%	39%	39%	pt	↓
	経営・管理者■の責任の所在がしっかり		18%	14%	25%	21%	21%	32%	43%	11pt	→
	経営・管理者■社員を人として扱う		25%	29%	21%	11%	14%	54%	25%	-29pt	↓
	経営・管理者■には質問でき率直な回答		11%	29%	18%	18%	25%	39%	43%	4pt	↑
	会社は事業が安定していて将来に不安ない		14%	25%	21%	18%	21%	39%	39%	pt	→
	経営・管理者■タイムリーな意思決定		18%	14%	25%	21%	21%	32%	43%	11pt	↓
	経営・管理者■現場の意見や要望聞く		25%	29%	21%	11%	14%	54%	25%	-29pt	↓
	経営・管理者■の行動は一貫性がある		14%	18%	14%	36%	18%	32%	54%	21pt	↑
	経営・管理者■仕事の割り当て人員配置適切		25%	25%	11%	18%	21%	50%	39%	-11pt	→
	会社はコンプライアンスを徹底		11%	7%	18%	21%	43%	18%	64%	46pt	↓
	経営・管理者■成長のための変革意欲持つ		14%	11%	14%	29%	32%	25%	61%	36pt	↑
人事 施策	公正な評価をしている		14%	21%	25%	11%	29%	36%	39%	4pt	↑
	結果だけでなくプロセスや姿勢も重視		7%	32%	14%	29%	18%	39%	46%	7pt	→
	能力や業績に見合った評価受けている		25%	32%	7%	7%	29%	57%	36%	-21pt	↓
	相応しい人が昇進昇格		25%	11%	7%	32%	25%	36%	57%	21pt	→
	報酬制度理解している		25%	21%	29%	11%	14%	46%	25%	-21pt	→
	キャリアアップするためのプランある	●	21%	21%	29%	18%	11%	43%	29%	-14pt	→

御社が選択された同一設問項目でベンチマーク調査を実施するため、設問単位で比較することができます。また、同業界の特性を把握し、自社の強み・弱みを深く理解することができます。

ベンチマークとの比較が可能なレポート項目一覧

- (1) 推奨意向(NPS)：自社
- (2) 推奨意向(NPS)：サービス
- (3) 満足度評価_項目別
- (4) ベスト・ワースト項目
- (5) 自由記述
- (6) 属性情報