

## 利用者満足度アンケート実施

2021年1月に当ステーションのご利用者に対してアンケートを実施しました。集計が完了しましたので、結果を発表します！

アンケート結果は、KIRALIEが独自に認定している職能ランク制度にも反映する重要なものです。ランクは技術・知識・経験・利用者様満足度を加味してランクを決定しています。

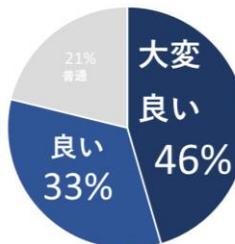
Q1. スタッフの対応は明るく気持ちのいいものでしたか？



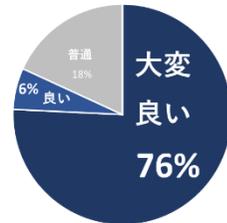
Q3. 当社のスタッフについてそれぞれお答えください。  
①笑顔



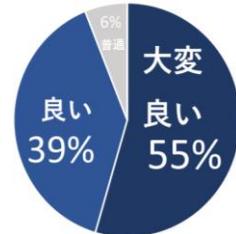
③身だしなみ



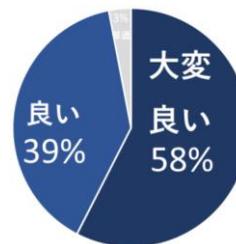
Q2. 治療内容の説明は満足のいくものでしたか？



②挨拶



④対応



## NPS<sup>®</sup> (ネットプロモータースコア)とは？

### Q4 KIRALIE 訪問看護を家族や知り合いに勧めたいと思いますか？

11段階の平均値は 8.6

NPS\*平均値 **+27.2**

NPSとは「Net Promoter Score (ネットプロモータースコア)」の略で、顧客ロイヤルティを測る指標です。今まで計測が難しかった「企業やブランドに対してどれくらい愛着や信頼があるか」を数値化することで、企業の顧客との接点における顧客体験の評価・改善に生かされています。さらに、NPSは事業の成長率との高い相関があることから、欧米の公開企業では3分の1以上が活用しているとも言われており、日本でも顧客満足度に並ぶ新たな指標として注目を浴びています。



NPS<sup>®</sup>は、批判者しかないことを示す-100から、熱烈なファンしかないことを示す+100のどこかにあてはまってきます



### NPS 業界別ランキングトップ企業 2020

ネットスーパー部門 第1位 ライフネットスーパー	NPS 3.1pt (業界平均 -19.7pt)
都市ガス部門 第1位 ENEOS都市ガス	NPS -34.4pt (業界平均 -48.2pt)
アパレルECサイト部門 第1位 ZOZOTOWN	NPS -13.3pt (業界平均 -21.7pt)
セキュリティソフト部門 第1位 ESET	NPS -10.2pt (業界平均 -26.1pt)

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 調べ

### KIRALIE サービス空き情報

	月	火	水	木	金
看護部門	午前 ☺ 午後 ☺	午前 △ 午後 ☺	午前 ☺ 午後 ☺	午前 ☺ 午後 ☺	午前 ☺ 午後 △
リハビリ部門	午前 ☺ 午後 ☺				

☺: 空きあり △: 空き残少 3月4日現在

KIRALIE は NPS **+27.2** と高い数値でした。さらに顧客満足度を高めていくために社員教育を徹底していきます。



Q5 その他、ご要望などがございましたらご記入ください。

\* こんなことをして欲しい、して欲しくない、こんなサービスがあったらいいな、などご自由にご記入ください。

少し的かくん やって下さるので  
何となく安心が有ります。

有益な介護情報提供をお願いします。

欲しい事は、今は娘もここので(ソウジキ)を  
使ってはいけないという事、それが使っても多量差  
るとも良いとうれしくです。

十分です、これから良しく、

非常にキツ面である  
親切である

長い1年間も治療にあたり有難い事でした  
退院した所より歩けるかによくたつて満足する事に  
歩ける様になりました。歩ける前足も後足も両方と歩  
けて良かったとほめてもらいました。此も一室に  
キチンと構えかけて下さる事にありがとうございます。

いつもお世話になってます。  
きめ細かい対応に大変感謝しています。  
これからもよろしくお願いたします。  
皆さん明るくお話しして楽しいです!

◎今までの満足です  
人間を紹介するのは難しいです。こんな世の中ですから  
(いません)

お客様アンケート

日頃よりKIRALIE訪問看護ステーションをご利用いただき、ありがとうございます。

今後、より良いサービスをお客様へ提供することを目的として、アンケートを実施しております。  
ご多忙中恐れ入りますが、以下のアンケートにお答えいただき、率直なご意見・ご要望をお聞かせください。

(a~eのうち一番近いものを○で囲んでください)

Q1. 当社スタッフの対応は明るく気持ちの良いものでしたか?

a. 大変そう思う b. そう思う c. どちらとも思わない d. 思わない e. 全く思わない

Q2. 当社スタッフの説明内容の説明は満足いくものでしたか?

説明のわかりやすさ: a. 良い b. やや良い c. 普通 d. やや悪い e. 悪い

Q3. 当社スタッフについてそれぞれに回答ください。

①笑顔: a. 大変良い b. 良い c. 普通 d. 悪い e. 大変悪い  
②挨拶: a. 大変良い b. 良い c. 普通 d. 悪い e. 大変悪い  
③身だしなみ: a. 大変良い b. 良い c. 普通 d. 悪い e. 大変悪い  
④対応: a. 大変良い b. 良い c. 普通 d. 悪い e. 大変悪い  
⑤言葉遣い: a. 大変良い b. 良い c. 普通 d. 悪い e. 大変悪い

Q4. キラリエ訪問看護ステーションをご家族、知り合いに勧めたいと思いませんか?  
(1~10の数字の中から選択し○で囲んでください)

勧めたくない ← 勧めたい →  
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Q5. その他、ご要望などがございましたらご記入ください。  
\* こんなことをして欲しい、して欲しくない、こんなサービスがあったらいいな、などご自由にご記入ください。

KIRALIE 訪問看護ステーション  
アンケートご協力ありがとうございました。

親近感有、日々残り急ぎ特になじ

いつもお世話に有り、ありがとうございます。  
遠くまで来て下さり、感謝しております。

今の音が良い

お風呂に入れていただければ良いと思いき  
目水さめると背中が痛いとか、足がふやふや  
かたももが痛いとか云っております。  
どうしたら良いでしょうか?

保険使で、サージョス有れば良い

暑い日、寒い日、雨の日、変り不規則、多く水は有る  
有難う。

多くの激励とご意見を賜りました。ありがとうございます。もっと多くの皆様にキラリエのサービスを利用していただけるようサービスを強化していきます!

