

# THE KNOWLEDGE

マーケットワンでは、皆様のお役に立てる資料を公開しています

*presented by*  
MARKITONE

## 資料内容

1. アンケートチェックリスト
2. チェックリスト徹底解説

資料をダウンロードいただきありがとうございます。

マーケットワンでは、皆様のお役に立てる資料を公開しています。

今回は、アンケート作成における注意事項のチェックリストと解説をご用意しました。

アンケートの回答率をあげるために必要ないくつかのコツをお伝えしています。

お気軽にお問い合わせください

**MARKITONE**  
マーケットワン株式会社

03-4500-9080

contact@markitone.com  
<https://markitone.co.jp/>



A

信頼をもってもらおう

A-1	<b>[Web回答の場合] 別のドメイン名になっていませんか？</b> URLが別のドメインの場合、不信感につながります※変えられない場合は要対策	<input type="checkbox"/>
A-2	<b>問合せ先や個人情報の取扱いについては書いてありますか？</b> 怪しいアンケートでは？と思われたい工夫が必要です	<input type="checkbox"/>
A-3	<b>あいさつ文は書いてありますか？</b> 丁寧かつ簡潔にすると効果的です	<input type="checkbox"/>
A-4	<b>アンケート回答者へのお礼は書いてありますか？</b> 回答者の協力に感謝の気持ちを伝えましょう	<input type="checkbox"/>
A-5	<b>アンケートの目的は明記されていますか？</b> アンケートの実施が真剣なものであることを説明しましょう	<input type="checkbox"/>

B

簡潔につくろう

B-1	<b>質問数は必要最低限になっていますか？</b> 簡単な質問でも15問を超えるとかなりの負担になります	<input type="checkbox"/>
B-2	<b>質問は分かりやすい言葉で書いていますか？</b> 長文、専門用語の多用、略語などは避けましょう	<input type="checkbox"/>
B-3	<b>回答の選択肢は必要最低限になっていますか？</b> 多くても選択肢は10個程度にしましょう	<input type="checkbox"/>
B-4	<b>改善に繋がる結果になるような回答を意識していますか？</b> 「どちらでもない」「普通」「まあまあ」という要素は少なくしましょう	<input type="checkbox"/>
B-5	<b>質問の時系列は明確になっていますか？</b> 「今年に入って」「最近」「しばらく」など曖昧な書き方は避けましょう	<input type="checkbox"/>
B-6	<b>解釈が多様な表現はしていませんか？</b> 人によって違う解釈のできる表現はさげましょう（コンビニは便利だと思いませんか？）	<input type="checkbox"/>
B-7	<b>回答を誘導するような質問になっていませんか？</b>	<input type="checkbox"/>
B-8	<b>質問の中で前情報を入れていませんか？</b> 「最近評判の良い●●に行きたいと思いませんか？」など	<input type="checkbox"/>

C

回答者への思いやりをもった設計にしよう

C-1	<b>回答にどれくらい時間がかかるか明記していますか？</b> 「このアンケートは3分程度です」「全部で3ページです」等と所要時間を最初に書きましょう	<input type="checkbox"/>
C-2	<b>回答しやすい時間にアンケートを送っていますか？</b> 回答者が最も回答しやすい時間を考慮して送りましょう	<input type="checkbox"/>
C-3	<b>最初の質問は答えやすい内容になっていますか？</b> 最初に好印象をもってもらうことが大切。答えにくいと回答を止めてしまう場合もあります	<input type="checkbox"/>
C-4	<b>最も聞きたい質問が最初の方に書いてありますか？</b> 最初の方が緊張感があり、直感的な回答が得られます	<input type="checkbox"/>
C-5	<b>読みやすいフォント、文字の大きさに書いていますか？</b>	<input type="checkbox"/>
C-6	<b>回答の仕方について最初に分かりやすく明記していますか？</b>	<input type="checkbox"/>
C-7	<b>事前告知やリマインドで回答を促していますか？</b> 回答期限を設け回答を後に延ばされたいようにしましょう	<input type="checkbox"/>
C-8	<b>インセンティブは考えていますか？</b> インセンティブによって回答の意欲が増すことも事実です	<input type="checkbox"/>
C-9	<b>改善点を伝えてありますか？</b> 改善点を告知し、回答したことに意味があったと実感してもらいましょう	<input type="checkbox"/>

# A

「信頼」「簡潔」「思いやり」を更に詳しく解説！

## 回答者に怪しいと思われないアンケートを設計しましょう

チェックリスト  
徹底解説！



### A-1 メールドメインを社名で統一する

URLが別のドメインだと不信感に繋がり回答されにくいので注意しましょう。もし、ドメインが変更できなければ、その説明を冒頭に入れましょう。

例

このアンケートは「会社名」がお客様の声をもとにサービスの改善をする為、アンケート配信システム●●を利用し、お送りしております。

### A-2 問合せ先を記載する

質問や問合せに答えられるように問合せ先を明記すると安心して回答してもらえます。

### A-2 個人情報の取扱いについて記載する

個人情報が守られることを説明しましょう。個人情報の取得同意の際、利用目的、利用範囲などを明確にすると顧客に安心してもらえます。

### A-3 あいさつ文を書く

丁寧かつ簡潔にすると印象が良くなります。

例

いつも弊社サービスをご利用いただきまして誠にありがとうございます。今回、サービス向上を目的としたアンケートを実施させていただきます。皆様の貴重なご意見を元に更なるサービスの向上に努めて参ります。お手数おかけ致しますが、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

### A-4 回答者へのお礼を書く

あいさつ文同様お礼の文も書くこともお勧めです。感謝の気持ちを伝えましょう。

例

この度はお忙しい中、最後までアンケートにご回答いただきまして、誠にありがとうございます。ご協力に感謝いたします。皆様にいただいた貴重なご意見を参考によりきめ細やかなサービスに努めて参ります。

### A-5 アンケートの実施が真剣なものだと伝える

サービスの質の改善や商品の品質向上などに真剣に取り組んでいることを説明しましょう。そのためのアンケートだということを理解してもらうことが回答に繋がります。

### その他 紙でのアンケート実施の際、依頼状に公印を押す

紙でのアンケートを実施する場合、依頼状に公印が押してあると信頼感が増し、安心して回答してもらえます。

### その他 あえて「アンケート」と言わない

「アンケート」という言葉だけで「自分が答えなくても誰かが答えてくれる」と思っている人も多いものです。「お客様満足度調査」「イベント感想用紙」「あなたの声をお聞かせください」等あえて「アンケート」と言わない方法もあります。

# B

「信頼」「簡潔」「思いやり」を更に詳しく解説！

## 回答してもらうためには 簡潔に分かりやすく作りましょう

チェックリスト  
徹底解説！



### B-1 質問の量を考える

簡単な質問でも15問を超えるとかなりの負担になると言われています。質問数は、情報収集において必要最低数にすることが大切です。

### B-2 分かりやすい質問にする

誰が読んでも理解できる内容であることが大切です。「長文にしない」「専門用語を多用しない」「略語を使わない」「説明を入れる」等を念頭に作成しましょう。全ての回答者が専門用語や業界用語を理解しているわけではありません。全員が回答できるように分かりやすい言葉で作成しましょう。また、長文の質問は読んでいる途中で面倒だと思われやすいので、簡潔で分かりやすい文にしましょう。

### B-3 選択肢は最小限にする

多くても10個くらいまでにしましょう。

### B-3 選択肢に迷う表現は入れない。また、選択肢がない場合の逃げ道を作る

- ①「まあ満足」「やや満足」などの曖昧な表現は避けましょう。
- ②「その他」を入れましょう。逃げ道を作らないと他を選択してしまう可能性があり、本当の意見が聞けないことがあります。

### B-4 「どちらでもない」「普通」「まあまあ」といった要素を少なくする

改善やリピート施策につなげる結果となるような回答を得るようにしましょう。

### B-5 質問の時系列を明確にする

「今年に入って」「今月」「最近」「しばらく」等使用しないようにしましょう。

### B-6 様々な解釈ができる言葉や質問は避ける

「気になる」「結構」「適当」などの言葉は様々な解釈ができます。「コンビニは便利だと思いますか？」等は何に対して「便利」なのか回答者によって様々な解釈になってしまいます。

### B-7・8 前情報を入れない・誘導気味にならない

「最近評判の良い●●に行きたいと思いますか？」など「評判が良い」という前情報は必要ありません。

### その他 論点が複数含まれる質問をしない

(例) お店を選ぶ際は料理がおいしくて価格が安いことを重視しますか？  
→「味」と「価格」の両方について質問しています。質問を分けましょう。



「信頼」「簡潔」「思いやり」を更に詳しく解説！

## あくまでも答えるのはお客様 お客様目線を心がけましょう

チェックリスト  
徹底解説！



### C-1 所要時間を最初に明記する

少しの時間で協力できるということをお伝えしましょう。  
(例)「このアンケートは3分程度です」「全部で3ページです」等

### C-2 回答しやすい時間帯にメールが届くようにする

まずはメールを読んでもらうことが大切です。回答しやすい時間帯にメールが届くようにしましょう。

- 個人向け 出勤時間中（8:00~8:30）、昼休み前（11:30~12:30）業務終了後（18:00~20:00）に配信
- 法人向け 仕事始まりの月曜日や出勤直後のメールチェックにひっかかるように9:00~10:00に配信

セミナーなどでアンケートを実施する場合、予め記入する時間を設けると効果的です。  
セミナー終了前10分程度回答時間を取りましょう。時間外になると回答率が下がる傾向にあります。

### C-3 最初の質問は答えやすく、回答者の興味をひくものにする

最初の質問が大切です。初めから難しい質問は回答者の興味をなくしてしまいます。

### C-4 最も聞きたい質問は最初の方に持ってくる

最初の方が緊張感があり直感的な回答に繋がります。回答にかかる時間もたっぷりあります。  
反対に後ろの方だと無回答やいい加減な回答が増える傾向にあります。

### C-5 回答したいと思われるデザインにする

- ①読みやすいフォント・文字の大きさがあります。文字は最低8ポイント程度にしましょう
- ②「設問が多い」「コメント欄が多い」「文字が小さい」はやめましょう
- ③文字量を減らしてシンプルなデザインにしましょう

### C-6 回答の仕方について最初に分かりやすく説明する

質問には様々な回答形式（満足度の度合い等）がありますので、回答者が迷わないように説明をしましょう。

### C-7 アンケートの実施や回答のお願いを事前告知する

営業や担当者からアンケートを実施するという告知をしておくのも効果的です。「あの時〇〇さんにお問い合わせされたアンケートだ」と親近感を持ち、快く協力してくださるかもしれません。

### C-7 回答期限を設け、リマインドで回答を促す

回答期限を設けましょう。期限のないものは回答を後に延ばされる傾向があります。  
また、期限近くになったらリマインドで回答を促すと効果的です。

例

先日お送りさせていただきましたアンケートの回答期限が近づいております。  
回答期限は●月●日●時までとなっております。

### C-8 インセンティブの実施について考える

特典があると興味を持たれやすくなります。予算をかけてでも貴重な意見を聞くことは大切です。

重要

### C-9 改善点を伝えていますか？

アンケートに回答した後は、アンケートに協力していただいた方にしっかりと改善点をお伝えすることが大切。「お客様の声をもとに」「貴重なご意見をもとに」など改善点をホームページやメルマガ、館内などで告知し、回答したことに意味があったと実感してもらいましょう。