

Webマーケティングサービス

2024年度 顧客満足度調査結果

How to develop and execute a maker's digital marketing strategy.



TECHNO-PORT Inc.
テクノポート株式会社

テクノポート株式会社

調査概要

■ 調査対象

弊社Webマーケティング支援サービスを一定金額以上利用しているお客様108社に対し調査を実施いたしました。

提供サービスの具体例：Webコンサルティング、Webサイト制作、Webコンテンツの制作、Web広告の運用代行、動画の制作など

■ 調査の主な目的

・サービスの改善

調査により得られたご意見をもとに、サービスの改善を実施し品質を向上させることで、さらなる顧客満足度向上を目指す

・新たなサービスの開発

お客様の新たなニーズを見出すことで、新サービスの開発につなげる

・コンテンツのニーズ調査

どのような情報を求めているのかを知ることで、定期的に情報発信しているウェビナーやコラムの企画に役立てる

■ 調査期間

2024年9月30日（月）～2024年10月25日（金）

■ 調査方法

調査対象となる108社の担当者向けにメールにてアンケートへの回答を依頼しました。

■ 有効回答数

60社（回収率56%）

調査結果

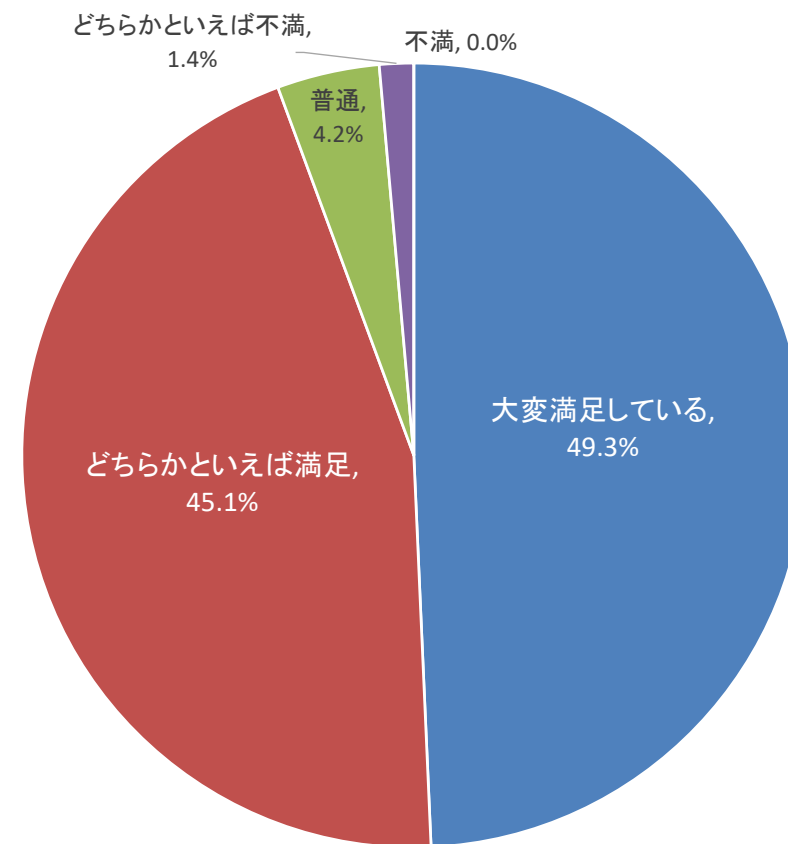
1年以内に利用した（利用中の）サービスに対する満足度を教えてください。

2024年 総合評価

満足度 93.3%

※「大変満足している」、「どちらかといえば満足」の合計

選択肢	回答数
大変満足している	35
どちらかといえば満足	21
普通	3
どちらかといえば不満	1
不満	0



調査結果

「大変満足している」「どちらかといえば満足している」と答えた方に質問です。
具体的に満足していることを教えてください（自由記入）。

回答例

- 月額料金の中での対応が柔軟で、サポート保守の範囲が広いこと
- ものづくりへの共感がある。実際に問い合わせ件数が激増した。
- 依頼内容について、意図をくみ取っていただき、期待以上の成果物を納品いただいています。相談ごとにも的確にご回答いただき、助かっています。
- 問い合わせ数が昨対4倍を突破しており、依頼している施策についてもよい結果がでてきている。
- 知識不足の我々に親身に寄り添って柔軟なサポートをしてくださっていると感じております。担当者の方のレスポンスや作業も早く、スムーズにやり取りをさせてもらえているので、非常にありがたいです。
- Webマーケティングにより潜在顧客の発掘ができ、試作受注に繋がった案件があるため。
- リスティング広告出稿の委託サービスを利用しているが、料金に対する対応の品質、手厚さ、対応の早さが他社に比べて非常に高い。
- 弊社は、真空を利用した設備産業を主な商いとしており、少しニッチな業界となっております。その業種に対して理解したまた業界をまたがったご提案を頂戴していることに満足しております。

いただいた回答結果を
分類分けした結果

評価ポイント	評価ポイントの詳細	回答数
レスポンス	連絡や業務に関するレスポンスのスピードが早い	17
専門知識	製造業界に対する専門知識を豊富に持っている	4
対応力	抽象的な要望に対しても、きめ細かく柔軟な対応を行なっている	17
提案力	成果につなげるための具体的かつ効果的な提案を行なっている	7
成果	具体的な成果に結びついている	16

調査結果

サービスに対して改善して欲しいことがあれば教えてください（自由記入）。

回答例

- 自社HPと類似商材を扱っている会社のHPとの比較分析などして頂けると、自社HPの内容の改善により一層取り組める。
- 他社（御社のクライアント）Webマーケティングサイトの成功事例を聞きたい。
- 当社の問題もあるが、部署を横断してプロジェクトチームを組んでの取組となっているので、日常業務とので、進捗が遅い。そういった限りあるリソースの中でも成果を挙げていく方法を提案してもらえたり、もう少し引っ張ってもらえるとありがたい。
- 弊社に対し少し遠慮気味に感じますので、成果を出すためには遠慮なくアドバイスをお願いします。
- アクセス数がさらに向上するような取り組み、ネタ作りに引き続きご協力頂きたいと考えております。
- メールの返信が遅れることがあるため、早く返信をいただくと助かります。
- 既に公開しているコンテンツに対する分析と改善提案のレポートがもう少し詳細にまとめていただけるとさらにいいかなと思います。
- 同業他社のサイトとの比較など、改善ポイントがあれば提案いただきたい。
- 日本語版Webページの御担当者様と英語版の御担当者様が、足並みをそろえていただくと、さらに良いと思います。
- 英語圏におけるWebページ制作時に、SEO対策以外の点に関する知見を深めていただけることを期待いたします。
- 現状でもすでに色々な施策のご提案をいただいておりますが、まだまだ目標としている姿には届いていないという当社の状況ですので、目標達成に向けてどんどん次の施策や検討すべきことをご提案いただきたいと考えております。

いただいた回答結果から、
改善できそうなこと

- 他社との比較を積極的に行い、改善提案を行なっていくこと
- 施策を推進するために、これまで以上に強いリーダーシップで業務を推進すること
- 成果を継続的に上げていくための積極的な提案を行うこと

改善活動

■ 即レスルールの設定

- ・特別な事情がない限り、一次返信は営業時間内（9:00～18:00）に3時間以内で行います（特別な事情がある場合は12時間以内）。
- ・有給休暇等で不在の場合は、自動返信メールの設定やチャットツールのユーザー名に休暇日を明記します。
- ・回答に時間がかかる場合は、必ずおおよその回答予定日時をお伝えします。

■ 日々のコミュニケーションにおけるお客様負担の軽減

- ・お客様からご返答をいただく際は、負担が少しでも軽減されるよう工夫します（例：打ち合わせ日時はお客様に伺うのではなく、こちらから候補日程をいくつか提示する）。
- ・お客様からの返答が遅れている場合は、積極的にリマインドのご連絡を行います。

■ サービス品質向上の取り組み

- ・お客様に確認事項（Webサイトコーディング後の確認や初稿記事の確認など）を依頼する際は、第三者やAIによるチェックを経たうえで、最終的にお客様担当者が責任を持って確認します。
- ・コンサルティングサービスは、お客様の課題に応じて提供内容を柔軟に変更し、既存のサービスにとらわれず、積極的にお客様満足につながる取り組みを実施します。
- ・週に一度、各メンバーが成功体験から得たナレッジを一つ以上共有する活動を開始し、その知見を積極的にお客様のWebマーケティング活動へ役立てます。

お問い合わせ

調査結果に関するご質問は以下へお問い合わせください。



TECHNO-PORT Inc.

テクノポート株式会社



050-3161-5629 (代表)

[平日 9:00~18:00]



<https://marketing.techport.co.jp/inquiry/>