

実施した！で終わらない 使えるアンケートとは？

～現役アナリストが教える
実践型アンケートの基礎講座～

アンケート設計から集計分析まで

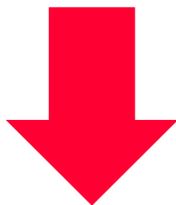


1 【調査企画】 ここが肝心！ 調査目的と課題の整理

顧客の声をアンケートで聞いたら、改善点が何か見出せるだろう

聞きたい設問を社内の関係者にヒアリングした上で盛り込み、アンケートを作成

集計後、各設問の結果や全体の分布は分かったけれど、どう活用すれば。。



課題と目的が曖昧なまま、とりあえず調査を実施しても、活用できるデータは得られない！

■ 回答者によって解釈がわかる設問にしない

「最近利用した」は、1週間以内？ 1か月以内？

「たまに利用する」は、1週間に1回？ 1か月に1回？

■ 選択肢は、モレなし、ダブリなしのMECEに

MECE (Mutually Exclusive and Collectively Exhaustive)
モレなく、ダブリがないことを確認する。

■ 専門用語、業界用語は避ける

回答者に意味が伝わらないかもしれない言葉は使わない。

グラフとは、**データの可視化**をするために作成するもの。

設問のタイプに適した**グラフの種類**を選ぶ必要がある。

間違った種類を選ぶと結果に意味がなくなるので注意。

また、同じ結果でも見せ方によって分かりやすくすることもできる。

	目的（利用用途）	よく使うグラフ
単純集計	全体の傾向をつかむため。	SA（単一回答）：円・帯 MA（複数回答）：折れ線・棒 
クロス集計	<ul style="list-style-type: none"> 性別や年代など回答別に傾向を見るため。 全体と比較することで、その属性の特徴を知るため。 	SA：帯 MA：折れ線・棒  