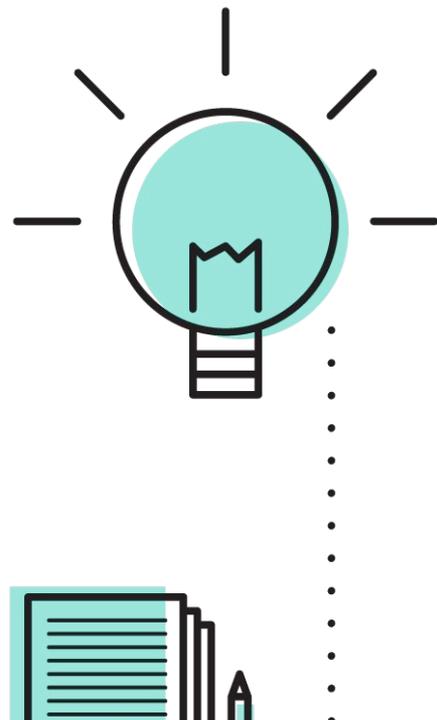
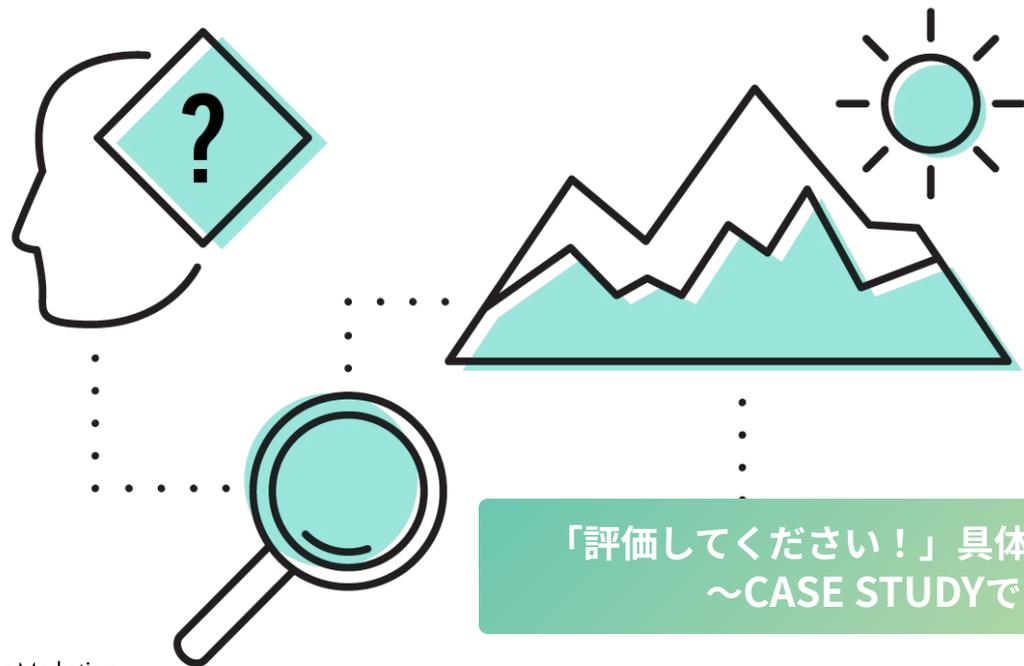


カフェチェーンの 顧客満足度調査 にQiQUMOを活用！



「評価してください！」具体的な課題解決のための QiQUMO の使い方
～CASE STUDYでわかる、Webアンケートの効果～

QiQUMOとは？

QiQUMO (キクモ) は、アンケート画面の作成や、結果の回収をご自身で操作するインターネット調査ツールです。通常の調査に比べて、費用を抑える事ができ、スピーディに対応が可能のため、手軽に調査業務の効果を実感できます。



直感的な操作で簡単にアンケートが作成できる

アンケート作成から分析までワンストップ。回答データもエクセル形式で出力可能！



目的に応じて様々な人々の声を聞くことができる

リサーチ対象パネル約1,000万人！自社会員や社員など保有リストへの配信も可能！



低価格の料金体系で安心して利用できる

どんなに使っても設問数x回収数x11円=料金(税込) ※前金なし、アンケートを回収した分だけの課金です。



7つの属性情報を組み合わせて配信指定ができる

約1,000万人のパネルに対して属性情報で絞り込んで配信ができる！



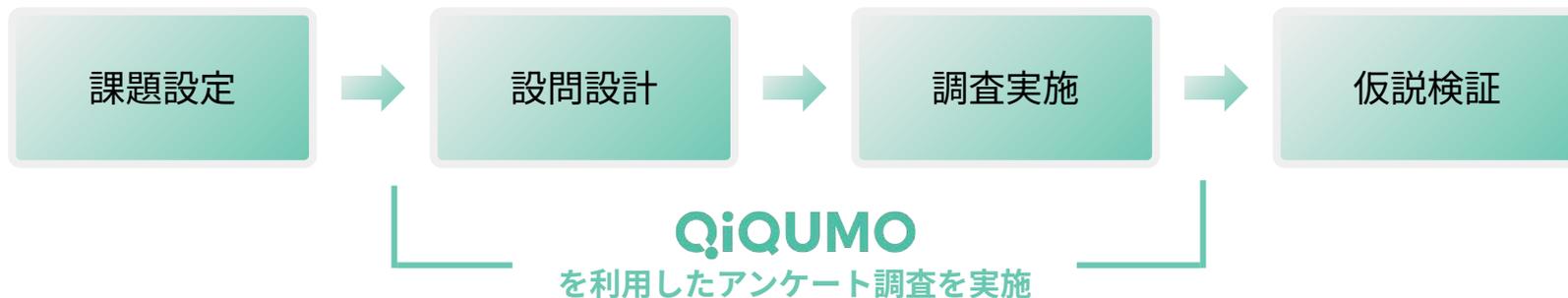
海外のパネルにも配信できる

最大24か国のパネルに配信可能！海外調査をスピーディに実施！

低コストで直感的な操作が可能。スピーディに即日アンケートを実現！

本資料の構成

この資料では、QiQUMOを使ったアンケートリサーチの流れを紹介します。ツールの使い方ではなく、具体的な調査事例（アンケートを実施）を用いて、課題に対する設問設計や仮説検証の方法を知っていただける内容です。セルフ型アンケートツールを用いた調査が、貴社のビジネスでどのように活用できるかをイメージいただければ幸いです。



CASE STUDY : JCSI (日本版顧客満足度指数) を活用した
カフェチェーンの顧客満足度調査

取り組んだ課題

新規参入のための顧客満足度調査 カフェ業態出店のための競合分析

飲食店の企画・運営を行うA社は、カフェ業態の新店舗開発を検討しています。

カフェ業界は大手チェーンの寡占状態にあり、各社ともにターゲット層やメニュー構成、立地戦略など、それぞれの運営に特徴があります。

新店舗はコーヒーを柱とする既存のカフェに対し、メニューに日本茶を加えるなど、コーヒー以外のドリンクや和の食文化を取り入れたくつろぎの空間をコンセプトとしました。既にコンセプトテストでは概ね良好な結果が得られています。

次のステップとして競合分析を行うにあたり、A社の店舗開発担当者は、大手カフェチェーンの顧客満足度を調査し、カフェ業態における市場ニーズの把握と上位ブランドが優れているポイントを把握したいと考えています。



顧客満足度とは

顧客満足度は、提供する商品やサービスそのものに対する顧客の評価に加えて、購入前から購入後、さらに利用後にわたる顧客体験全体を通じた認識や感情まで含めた総合的な指標です。

顧客満足度を高めることは収益向上に直結するほか、競争優位の構築やマーケティング効率の向上、商品やサービスの改善など、事業を継続していく上で不可欠な要素といえます。

顧客満足度を把握するための顧客満足度調査は、マーケティングプロセスにおいて次のような場面で活用されます。

- 顧客理解の深化
- 市場におけるポジショニングの把握
- マーケティング目標の具体化
- マーケティング施策の優先順位付け
- マーケティング施策の効果測定
- 顧客ロイヤルティの向上
- 問題の早期発見
- 継続的な改善活動

顧客満足度調査の具体的な方法としては以下のような尺度（設問の枠組み）が用いられます。

JCSI (Japanese Customer Satisfaction Index)

顧客満足度を顧客期待・知覚品質・知覚価値・顧客満足・推奨意向・ロイヤルティの6要素で評価

SERVQUAL (Service&Quality)

サービス品質を信頼性・応答性・確実性・有形性・確実性・共感性に分解

CSAT (Customer Satisfaction Score)

特定の取引やサービス体験に限定して満足度を評価

CES (Customer Effort Score)

toB領域、EC、サブスクリプション型サービスなど、問題解決型のサービスや顧客との接点が多いサービスなどに対する顧客の労力や手間にフォーカスして評価

今回の調査では、JCSIを用いて顧客満足度調査を実施しました。

顧客満足度の指標(JCSI)

JCSI（Japanese Customer Satisfaction Index：日本版顧客満足度指数）は公益財団法人日本生産性本部サービス産業生産性協議会が開発・公表している、国内サービス産業の顧客満足度を測るための指標です。

JCSIには以下のような特徴があります。

- さまざまな国内企業の顧客満足度を定期的に測定し公表されている。
- 企業間・業種間の比較が可能であり、自社の顧客満足度レベルを客観的に評価できる。
- 顧客満足度を構成する要素を分析することで顧客満足度向上のための示唆が得られる。

JCSIの質問尺度には右の表のような**6指標21設問**が設定されています。各指標ごとに3~4の質問を作成、各質問ごとに10段階評価（ロイヤルティは7段階）で得点を計算し、100点満点で指数化するというものです。

また、条件として1ブランドあたり300サンプル以上を確保することが求められています。

1.顧客期待	全体期待	(1) サービスに対する総合的な事前期待の程度
	ニーズへの期待	(2) 個別ニーズに対する事前期待の程度
	信頼性への期待	(3) サービスの信頼性に対する事前期待の程度
2.知覚品質	全体評価	(1) 利用経験をもとにした提供品質の総合的な評価
	バラツキ	(2) 提供品質のバラツキの評価
	ニーズへの合致	(3) 個別ニーズへの対応評価
	信頼性に対する評価	(4) 提供品質に対する信頼性の評価
3.知覚価値	品質対価格	(1) 支払いコストを基準とした提供品質の評価
	価格対品質	(2) 提供品質を基準とした支払いコストの評価
	お得感	(3) 競合サービスとの比較における「お得感」の程度
4.顧客満足	全体満足	(1) 利用経験を踏まえた総合的な満足度
	選択満足	(2) 当該サービスを選択したことに関する満足度
	生活満足	(3) 当該サービスが日常生活に与える満足度
5.推奨意向		(1) 基本サービスの推奨度
		(2) サービス環境の推奨度
		(3) 対応の推奨度
		(4) 情報の推奨度
6.ロイヤルティ	頻度拡大	(1) 利用頻度拡大意向の程度
	関連購買	(2) 利用目的拡大意向の程度
	持続時間	(3) 継続利用意向の程度
	第一候補	(4) 競合サービスのなかで第一候補になるかどうか

調査企画 — JCSIによる顧客満足度調査

通常、顧客満足度調査は自社の商品やサービスを対象に実施します。今回は競合他社の顧客満足度を調査することが目的であることから、調査設計には以下のような工夫を加えています。

目的：

新店舗出店に際して、大手競合に対してポジショニングの判断材料を収集

調査対象：

性別：すべて / 年代：20代～70歳以上 / 居住地：東京都

工夫：

競合ブランドの顧客満足度調査が目的のため、調査設計に以下の3つの要件を追加。

- あらかじめ特定のブランドに限定せず、利用者が多いブランドを対象に顧客満足度の評価を行う（店舗数から利用者が多いブランドはあらかじめ想定可能）。
- よく利用するブランドは立地に左右されることから、カフェ利用者にとって多くの選択肢があると考えられる東京都を調査対象エリアに限定する。
- 回答者は、自分がよく利用するブランドのみについて顧客満足度の評価を行う。

JCSIとの違い：

JCSIは6指標21設問が尺度ですが、今回は6指標各1問とし、環境・機能・商品・理念などの各要素についての具体的な評価を行う設問を加えることにしました。

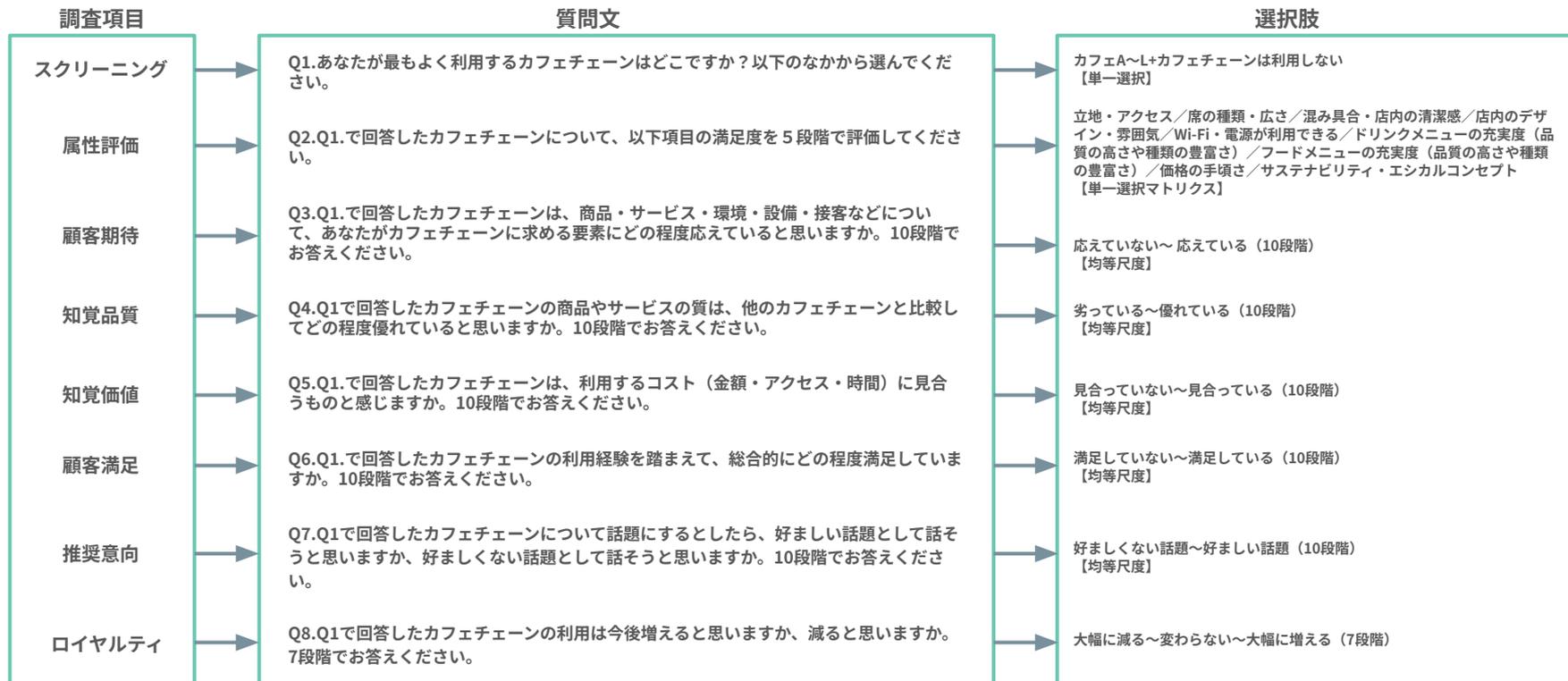
6つの指標に対応する設問の指数化は、以下の簡便な線形変換を用いて計算します。

- 10点満点の設問：指数 = $(\text{回答値} - 1) \div 9 \times 100$
- 7点満点の設問：指数 = $(\text{回答値} - 1) \div 6 \times 100$

6つの設問ごとに上記指数の平均を求め、さらに6指標の平均を取ることでブランドごとに100満点での指数化を行います。

質問文と選択肢の作成

質問文と選択肢の作成：調査企画の段階で考えた調査項目（質問項目）を質問文・回答形式・選択肢に落とし込みます。



調査票作成のポイント_マトリックス質問の設定

設問タイプの選択

単一選択マトリクス

表示条件を設定する

設問オプション

回答必須 ブルダウン形式

設問文

Q1. 回答したカフェチェーンについて、以下項目の満足度を5段階で評価してください。

設問項目 (改行で項目追加) ※10つまで

立地・アクセス
席の種類・広さ
混み具合

選択肢から引き継ぐ 回答者によって設問項目の順番をランダム表示

選択肢 (改行で選択肢追加) ※20つまで (自由入力を含みます)

5. 悪い
4
3

選択肢を引き継ぐ

Q2. Q1.で回答したカフェチェーンについて、以下項目の満足度を5段階で評価してください。 ※※

立地・アクセス

5. 悪い
4
3
2
1. 悪い

これらの選択肢から1つ選択してください。

席の種類・広さ

5. 悪い
4
3
2
1. 悪い

これらの選択肢から1つ選択してください。

混み具合

5. 悪い
4
3
2
1. 悪い

これらの選択肢から1つ選択してください。

店内の清潔感

5. 悪い

質問項目 / 選択肢	1 (悪い)	2	3	4	5 (良い)
立地・アクセス				○	
席の種類・広さ			○		
混み具合					○
店内の清潔感		○			
.			○		
.	○				
.					

マトリクス質問とは評価したい複数の項目(行)に対し、満足度や重要度、頻度などの共通の回答スケール(列)で評価する場合の設問形式です。

Q2は、行ごとに1つを選択する「単一選択マトリクス」ですが、例えば、複数の製品(行)の利用シーン(列)を選択するというような、行ごとに複数選択が可能な「複数選択マトリクス」も設定できます。

QiQUMOでは、スマホでの表示に最適化されているため、回答スケールは行方向に表示されます。

設問と選択肢の作成方法については「[QiQUMOサービス資料概要](#)・[QiQUMO操作マニュアル](#)」で詳しく解説しています。

調査票作成のポイント_対象エリアの設定

配信設定は調査対象エリアを東京都に限定するため、都道府県設定で「東京都」を選択します。

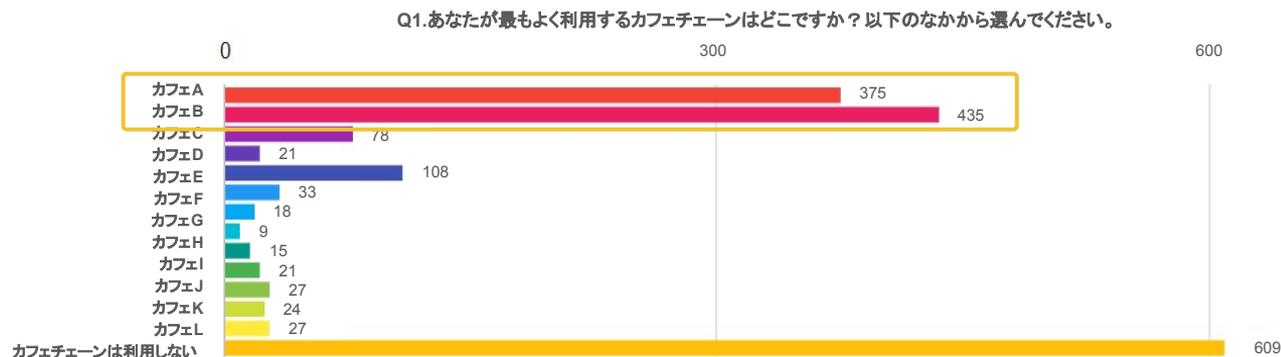
The screenshot shows a grid of checkboxes for Japanese prefectures and regions. The '東京都' (Tokyo) checkbox is checked and highlighted with a yellow box. Other visible options include '北海道・東北', '関東', '首都圏', '甲信越', '北陸', '東海', '近畿', '京阪神圏', '中国', '四国', '九州・沖縄', '北海道', '青森県', '岩手県', '秋田県', '山形県', '福島県', '宮城県', '茨城県', '栃木県', '群馬県', '埼玉県', '千葉県', '東京都', '神奈川県', '新潟県', '山梨県', '長野県', '富山県', '石川県', '福井県', '岐阜県', '静岡県', '愛知県', '三重県', '滋賀県', '和歌山県', '京都府', '大阪府', '兵庫県', '奈良県', '鳥取県', '島根県', '岡山県', '広島県', '山口県', '徳島県', '香川県', '愛媛県', '高知県', '福岡県', '佐賀県', '長崎県', '熊本県', '大分県', '宮崎県', '鹿児島県', and '沖縄県'.

■配信条件

- 性別：すべて
- 年代：20代、30代、40代、50代、60代、70代以上
- 都道府県：東京都
- 追加条件：なし
- 回収目標：1800
- 割付パターン：性別と年代

調査解決_回答数の多かったブランドを対象

Q1.「最もよく利用するカフェチェーン」はスクリーニングを目的とした質問であり、回答数の多かったブランドAとブランドBを顧客満足度調査の対象とすることとしました。



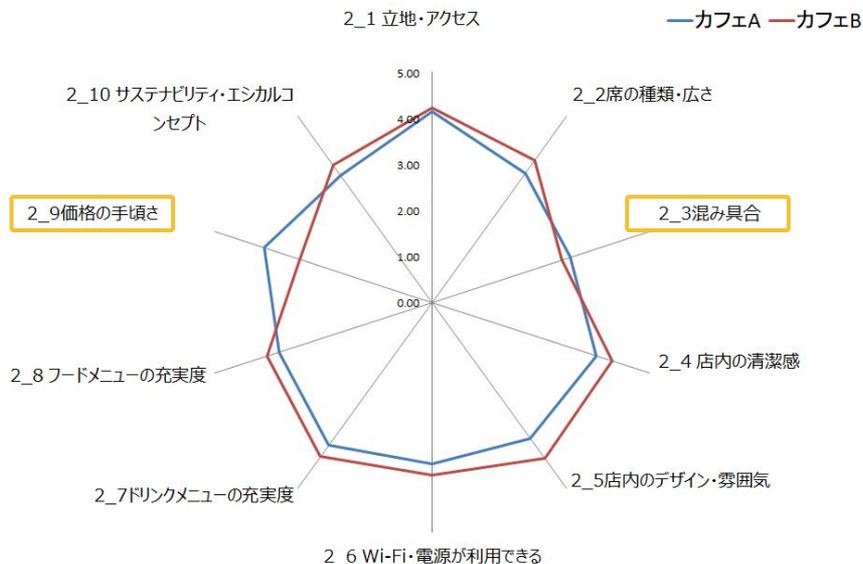
顧客満足度調査の対象とするカフェチェーンは東京都の店舗数で1位から12番めまでを候補とし、回答数が多かったブランドについてのJCSI（日本版顧客満足度指数）を算出するというのが今回の調査設計です。市場シェアの高いブランドをベンチマークとすることは競合調査の趣旨に合致しています。

カフェAとカフェBは店舗数と売上規模が12ブランドのなかで突出していることから、この結果についてはある程度想定されていました。J今回については、カフェA：n=375、カフェB：n=435で分析を行うことにしました。

調査結果_レーダーチャートで可視化

Q2.ではカフェの顧客体験に関わる要素についての満足度を5段階評価で聞いた質問です。「混み具合」と「価格の手頃さ」以外はすべてカフェBがカフェAを上回る結果となりました。

Q2.Q1.で回答したカフェチェーンについて、以下項目の満足度を5段階で評価してください。



カフェチェーンの顧客体験に影響する10の要素についての評価です。

「混み具合」と「価格の手頃さ」以外はすべて、カフェBがカフェAを上回る結果となっています。

高級感、洗練、おしゃれといったカフェBの一般的なブランドイメージを裏付ける調査結果と考えることができます。

一方、手軽さ、リーズナブルが特徴であるブランドAは、価格の面での満足度が高く、混み具合という点は手軽さにつながっていると考えられます。

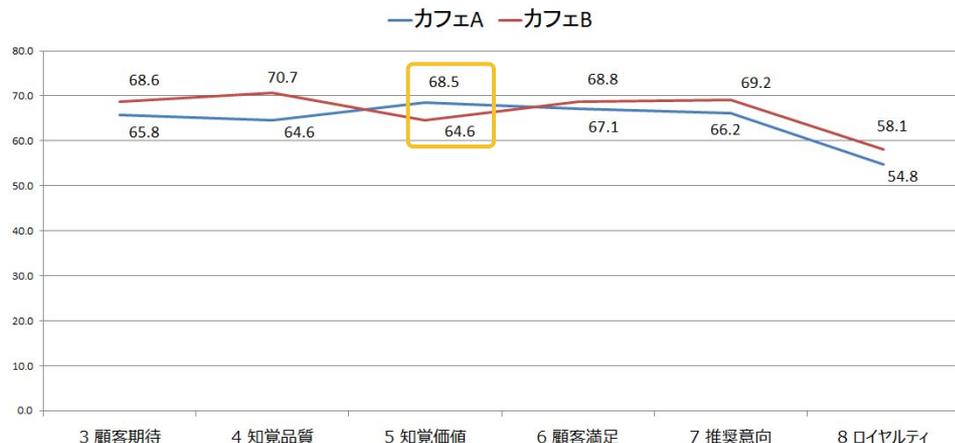
調査結果_JCSI6指標

Q.3～8の質問からJCSIスコアを算出します。カフェAが64.5、カフェBが66.7という結果でした。JCSIの6指標を個別に見てみると、「知覚価値」については、カフェAがカフェBを上回っています。

ブランド	JCSIスコア
カフェA	64.5
カフェB	66.7

カフェAがカフェBのスコアを上回った「知覚価値」は、支払いコスト（金額・時間・アクセス）に見合う価値が提供されているかどうかを問うものです。

Q2で「価格の手頃さ」についての評価が高かったことと一致する結果です。



2023年にサービス産業生産性協議会が実施した「JCSI日本版顧客満足度指数年間調査結果」と比較して、今回の調査ではカフェBのJCSIスコアがそれを下回る結果。

他の業種のJCSIスコアを見ても、スコア上位のブランドは総じて70以上のスコアとなっています。

本来、6指標21設問で実施すべきものを6設問としたことで、全体の数値が下振れしたものと考えられます。

調査結果の分析と解釈～結論

分析と解釈

- カフェA・カフェBとそれ以外のブランドでは店舗数に大きな差があることから、カフェチェーンを利用しないしない人を除いた内のそれぞれ3割以上を占める回答者がカフェAとカフェBを最も多く利用すると回答している。
- 顧客体験に関わる個別要素に対する満足度では「混み具合」「価格の手頃さ」を除いて、すべてカフェBが上回っている。
- JCSIスコアはカフェAが64.5、カフェBが66.7であった。
- JCSIスコアの6要素のうち「知覚価値」がカフェAがカフェBを上回る結果となった。

結論

顧客満足の枠組みで捉えたときに、大手競合に対する新店舗のポジショニングをどこに持っていくかの判断材料とすることが、今回の調査の目的。気軽さやリーズナブルであることが支持されているカフェAと高級感や高品質、洗練といった店作りをするカフェBとの違いを数値として比較することができた。

ベンチマークとすべき競合店舗の知覚品質、知覚価値といった顧客満足につながる個別の要素を数値化して把握できたことは、新店舗が目指すべき水準を明確にする上での判断材料となる。

新店舗のコンセプトは既存のカフェチェーンと大きく異なることから、JCSIの指標を軸として顧客満足につながるメニュー開発や店舗オペレーションを具体化していく。

顧客満足度調査に QiQUMOを活用するメリット

顧客満足度調査は、自社の顧客に対して行うケースが一般的ですが、競合ブランドとの比較を取り入れることで、相対的な強みや改善点を明確にできます。特に、標準化された指標であるJCSI（日本版顧客満足度指数）を活用することで、より客観的な視点から自社の顧客体験を評価し、業界内での立ち位置を可視化することが可能になります。今回の調査では、カフェAとカフェBの満足度スコアを測定し、「知覚価値」や「知覚品質」といった要素ごとに比較を実施。これにより、新店舗が目指すべき方向性を数値で把握し、差別化ポイントの明確化につなげました。

【カンタン】 - 直感的なデータ取得で、継続的な顧客満足度改善が可能

調査結果を活かすには、データ収集のしやすさと分析のシンプルさが不可欠です。QiQUMOでは、マトリクス形式や均等尺度といった多様な回答形式を簡単に設定可能。満足度の要因をスコア化し、どの項目が改善の優先度が高いかを明確にできます。

今回の調査では、価格の手頃さ・混雑状況・店舗の居心地といった要素に対する顧客満足度を分析しました。結果として、カフェAは「手軽さ」、カフェBは「品質の高さ」という異なる軸で顧客から評価されていることが判明。このように、QiQUMOの柔軟なアンケート設計を活かすことで、各ブランドの強みや課題を細かく整理できるというメリットがありました。

【スピーディ】 - 競争の激しいカフェ市場で素早い戦略決定を支援

従来の調査手法では、企画から結果分析までに数週間を要することが一般的でしたが、QiQUMOを使えば、数日以内に調査を実施し、リアルタイムで結果を確認可能。そのため、マーケットのトレンドに即した意思決定をスピーディーに行うことができます。

A社の店舗開発チームは、新店舗の方向性を決めるために、短期間での市場調査が必要でした。QiQUMOを活用することで、わずか数日でカフェA・カフェBの顧客満足度データを収集し、競合の強みや改善点を整理。従来の調査と比べ、圧倒的に短いリードタイムで有益なインサイトを得ることができました。これにより、スピーディーな経営判断につなげることができています。

【リーズナブル】 - 低コストで精度の高い競合調査が可能

市場調査には通常、高額なコストがかかることが課題になります。特に競合比較を行う場合、大規模なサンプルを集める必要があり、コストが膨らみがちです。QiQUMOを活用すれば、必要な設問だけを効率よく設定し、適切なターゲット層にリーチできるため、無駄なコストを削減できます。

今回の調査では、JCSIの指標を活用しながら、大手カフェチェーンの満足度を比較しました。通常、この規模の調査をリサーチ会社に依頼すると数百万円のコストが発生することもあります。QiQUMOを利用することで、低コストかつ迅速に競合調査を実施。その結果、A社は限られた予算内で、消費者のリアルな声をデータ化し、新店舗のコンセプト設計に役立てることができました。

【活用事例の有用性】 競合比較で自社の強み・弱みを明確化

顧客満足度調査は、競合と比較することで初めて自社の強み・弱みが明確になります。QiQUMOを活用すれば、標準化された指標を用いて、競合ブランドとの比較を定量的に実施可能。知覚価値や顧客体験を数値化し、マーケティングや商品開発の方向性を決める際の客観的な指標として活用できます。

今回の調査では、大手カフェチェーンであるカフェAとカフェBの顧客満足度を比較し、知覚品質や知覚価値のスコアを分析しました。その結果、カフェBは価格面ではやや劣るものの、サービス品質や店内の快適さといった項目でカフェAを上回ることが明らかに。このデータをもとに、新店舗のコンセプトをどのように差別化するか、より具体的な戦略立案が可能になりました。

QiQUMOの利用方法

簡単4STEPでアンケートが可能！

無料でアカウント登録をして、すぐにアンケートを作成いただけます。当日15時までの依頼で即日配信、最短でその日に回収が完了することも。回答データはExcel形式で出力することができるので、すぐに結果をお手元で確認できます。

STEP
01

登録



QiQUMO アカウント登録

法人/個人
 法人 個人

会社名
会社名

メールアドレス
Email

担当者(姓) 担当者(名)
姓 名

担当者(セイ) 担当者(メイ)
セイ メイ

- ・メールアドレスと名前を入力して、無料でアカウント登録
- ・アカウント作成後、即時アンケート作成可能

STEP
02

作る



設定編集 質問表示条件

設問タイプの選択
単一選択

表示条件を設定する

設問オプション
 回答必須 ブルダウン形式

設問文
あなたはクロス・マーケティングをご存じですか？

選択肢 (改行で選択肢追加)
はい
いいえ

- ・ドラッグ&ドロップで設問形式を選択
- ・質問と選択肢をテキスト入力するだけで簡単に作成

STEP
03

集める



配信条件

性別
 すべて 男 女

年齢(10歳刻み)
 すべて 15歳以上 20代 30代
 40代 50代 60代 70歳

配信地域
 全国 北海道・東北 北海道 青森県
 岩手県 宮城県 茨城県
 栃木県 群馬県 埼玉県 千葉県
 甲信越 新潟県 山梨県
 北陸 富山県 石川県
 東海 岐阜県 静岡県
 近畿 京都府 大阪府

- ・クロス・マーケティングの1,000万人のアクティブモニターへアンケート配信が可能
- ・配信当日～翌日には回収が完了

STEP
04

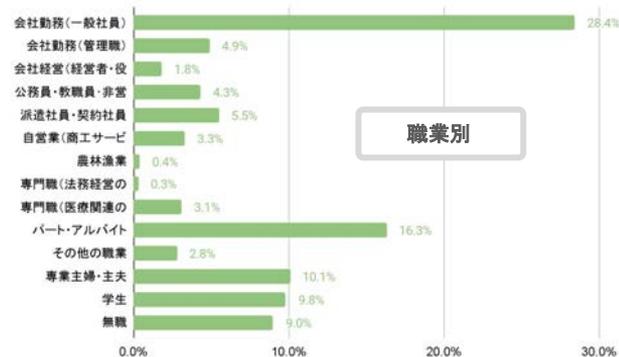
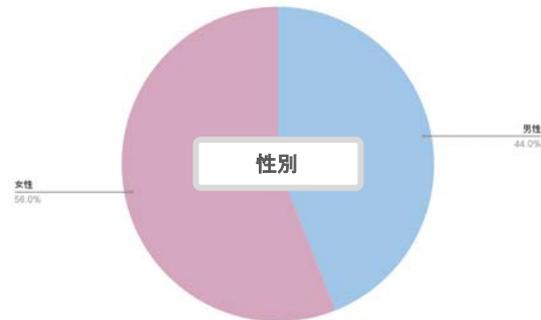
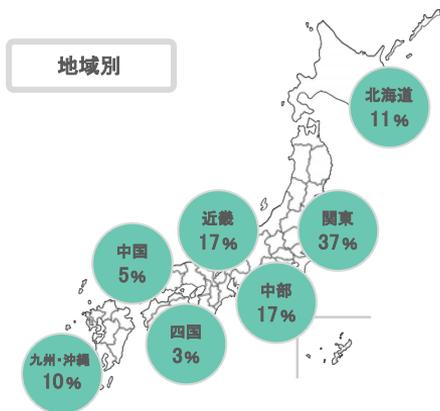
探る



- ・リアルタイムでダッシュボードから回答内容を確認
- ・無料集計ツールで意図した分析も可能

QiQUMOの優れた回収力

リサーチ対象アクティブパネルは、国大最大規模の「1,000万人」。年間約10,000件以上のリサーチ実績のあるクロス・マーケティングが、普段使用しているパネルへのアンケートが可能です。



単純で明快なQiQUMOの料金体系

本調査

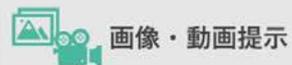
設問数 × 回答人数 × 11円 (税込) 最低利用料金：2,200円以上

設問数	100人	500人	1,000人	3,000人
3問	3,300円	16,500円	33,000円	99,000円
10問	11,000円	55,000円	110,000円	330,000円
20問	22,000円	110,000円	220,000円	660,000円

画像・動画の差し込みなど、他社では追加費用、月額会員登録が必要な機能も追加費用は一切発生しません。以下の機能が追加料金なしでご利用いただけます。
※お支払方法は、クレジットカード決済もしくは請求書払いからお選びください。

事前抽出調査

サンプル数 × 5.5円 (税込)
例) 1,000人 × 5.5円 = 5,500円
※事前抽出調査は、1,000サンプル以上から



画像・動画提示



回答条件制御



繰り返し設問



豊富な配信属性



回収数の割付



集計ツール



ダッシュボード



性年代・居住地情報付与



事前抽出調査機能



<https://qiqumo.jp/>

無料アカウント登録

お問い合わせ：QiQUMO事務局 info@qiqumo.jp