

パーソルビジネスプロセスデザイン株式会社 お客様満足度アンケート結果のご報告

過日は「お客様アンケート」にご協力いただき、誠にありがとうございました。

アンケート結果について以下のとおりご報告申し上げます。

頂戴したご意見・ご要望と真摯に向き合い、お客様にさらにご満足いただけるよう努めてまいります。
今後ともよろしくお願ひいたします。

- 【実施概要】
1. 実施期間 2025年9月3日～2025年9月30日
 2. 実施方法 WEBアンケートによる選択式+自由記述での実施(一部メール/郵送)
 3. ご依頼先 直近1年間でのご契約先様

1 総合評価

当社サービスに対する総合評価として全回答のうち77.7%の方より「大変満足」「やや満足」
のご評価をいただきました。



2 設問別評価

調査項目	満足度
当社による課題理解度	70.7%
当社による解決策の提示	64.9%
サービス品質に対する満足度	74.5%
当社のサポート体制	68.5%
当社の対応スピード	73.0%
サービス品質と価格のバランス	65.5%
貴社ビジネスへの貢献度	76.7%

お客様の声

感謝の声	<ul style="list-style-type: none">AIに対する知識や経験については、かなり弊社が劣っているところがあり、頼り切っている。当社のリソースやスキルでは貰えない部分をカバーしていただいているデータ分析方法も効率的かつ的確であり、納期も遵守していただいている行政独特な事情等を理解した上での提案や民間と行政の橋渡しなど積極的に対応いただいている業務への理解、スピード、業務分析、改善案の提案、ICT化含めてしっかり対応をしており満足している
ご指摘・ご期待の声	<ul style="list-style-type: none">業務の根本的な改善策やパーソルさんならではの大きなご提案をいただけたとお良いかと思っています。当社としてはBPOは単なる業務の委託に留まらず、その業務・サービスをより高い品質、より効率的なものに継続して改善したい考えがあり、その点においては御社からのより積極的なご提案や運用変更に対する柔軟なご対応を期待します。DXすべき点やプロセスを改善するべき点、弊社側への提言も含めてご意見を頂ければと思います。基本的には満足していますが、専門性を生かしたご提案等を積極的にして欲しい。

3 弊社の課題

2の設問別評価の結果を踏まえ、弊社の課題を整理いたしました。
特に下記2項目が弊社の課題ととらえております。

【サービス満足度の下位項目】

当社による解決策の提示

サービス品質と価格のバランス

【弊社の課題】

提案機会の拡大

納得感のある価値提供



4 より良いご支援のための改善点

弊社の課題として整理した内容から、改善の検討が望ましい点を整理いたしました。

➤ 提案機会の拡大

お客様の課題に対する理解は一定の評価をいただいておりますが、
サービス提案については、より積極的かつ的確なご提案が求められるケースがあると
認識しています。

提案機会の拡大に向けて、課題理解を起点に質と専門性を活かした提案を
積極的におこない、お客様にとって価値ある選択肢を増やしていきます。
体制・スキルの両面から取り組み、常に新しい提案機会を創出できる環境を
整えてまいります。

➤ 納得感のある価値提供

サービス品質については多くのご評価をいただいておりますが、
さらに多くのお客様にご満足いただけるよう、より一層納得感のある形で
ご提供することが重要だと考えています。

サービスの価値や成果を明確にお伝えしながら、
柔軟な設計を通してお客様のご要望に応じた最適なご提案を行い、
さらなるご満足をお届けできるよう努めてまいります。

◆ お問い合わせ先

ご不明な点等ございましたら、下記までお問い合わせください。

パーソルビジネスプロセスデザイン株式会社

アンケート事務局

✉ ppt-cs@persol.co.jp

URL <https://www.persol-bd.co.jp/>