

当法人では以下の研究を実施しております。

研究の名称: 当法人の顧客満足度の改善と顧客ロイヤリティの検討

研究の目的・意義:

当法人施設の複十字健診センターでは、令和4年度から毎年アンケートを行い、その結果から CS 分析を行っております。今回令和6年度のアンケート結果について CS 分析を行い、令和5年度の重点改善分野が改善されたかの検証を行いました。

また新たな試みとして、当法人の顧客ロイヤリティについても分析、検討を行いました。

研究の方法:

令和7年2月3日から18日までの複十字健診センター所内健診受診者を対象に実施されたアンケートに対して本研究を行いました。CS 分析では、回答いただいた各項目の満足率と、総合満足度との相関係数を算出し、各項目の満足率と相関係数の散点図からポートフォリオ分析を行いました。

顧客ロイヤリティについては、回答いただいた当法人の推奨度より NPS を算出し検討しました。

集計、算出には Microsoft Excel と統計解析ソフトウェア JMP を使用しました。

研究の期間: 令和7年4月1日～令和7年8月21日まで

研究の対象者の選定理由: アンケート配布数 426 枚のうち、回答いただいた424枚を対象とした。

リスク・負担と利益:

今回の研究で使用するアンケートは匿名で回答していただきましたので、個人情報は完全に匿名化されており、個人に対するリスク・負担はありません。

利益としては、アンケートの結果を分析することで、当法人施設の顧客満足度を向上させ受診者個人への還元を目指します。

同意の撤回ができること: ご自身のアンケートの回答を研究に使用されたくない場合は、お断りいただいても構いませんので、下記の連絡先にご連絡ください。

同意しなくても不利益がないこと: ご協力をお断りいただいた場合でも、決して不利益にはならないよう最大の配慮をいたします。

研究に関する発表の方法: 関連学会や関連学会誌あるいは関係する会議等で発表します。

研究計画書の閲覧: 下記に連絡して下さい。

個人情報の取り扱い: 個人を知りうる氏名・生年月日・住所等は一切わからない形で研究をすすめます。また、発表時にも同様に最大の配慮をいたします。

資金源・利益相反: とくにありません。

施設長の許可: 令和7年4月30日、第2回 研究倫理審査委員会で承認されています。

研究対象者からの相談対応: 下記に連絡して下さい。

研究機関の名称・連絡先: 〒989-3203 公益財団法人宮城県結核予防会 研究倫理審査委員会担当者宛て
[TEL:022-719-5161](tel:022-719-5161)

研究機関の責任者: 理事長 渡辺 彰