

一般社団法人 日本人材紹介事業協会御中

# 顧客推奨度調査分析レポート

# 目次

1. 調査概要
2. NPS®と推奨度分布
3. 推奨度(NPS)に影響を与える項目
4. 紹介事業者を選ぶ際に重視すること／紹介事業者に改善してほしいこと
5. 個社別分析
6. APPENDIX

\*ネット・プロモーター®、ネット・プロモーター・システム®、ネット・プロモーター・スコア®及び、NPS®は、  
ペイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、NICE Systems, Inc.の登録商標です。

# 調査概要

# NPS (Net Promoter Score)とは?

NPSとは、2003年にベイン・アンド・カンパニーのフレッド・ライクヘルドが発表した「顧客ロイヤリティ」を測る指標である

- 顧客の行動を的確に予測でき、結果として企業の成長を予測するのに役立つ「究極の質問」(統計上、「継続購入」や「推奨」と相関の高い質問)より算出される。
- 海外において、NPSと売上高の成長率との相関は強いことが証明されている。

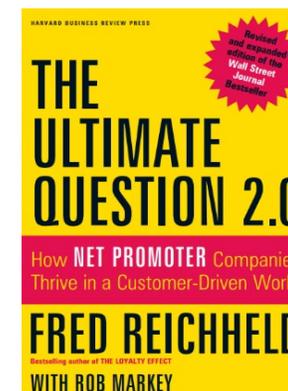
Q. この企業(この製品／サービス／ブランド)を友人や知人にどの程度薦める可能性は、どのくらいありますか？

可能性が極めて高い

可能性は全くない

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Q. そのスコアをつけた主な理由は何ですか？



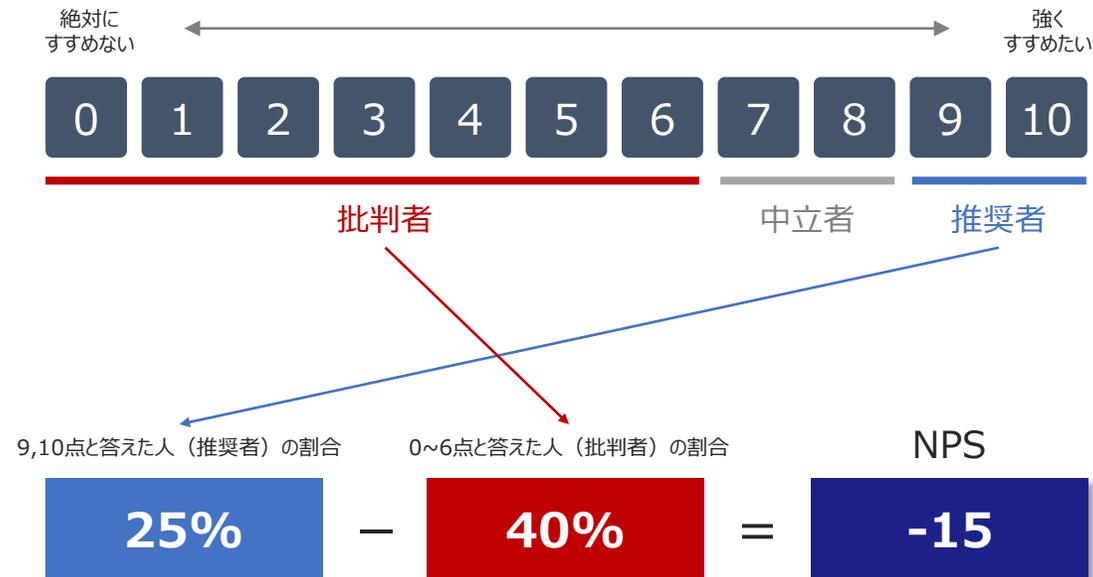
出典「ネット・プロモーター経営」  
(フレッド・ライクヘルド / ロブ・マーキー 著)

# 顧客の「ロイヤルティ」を測る指標

## NPS = Net Promoter Score (推奨者の正味比率)

『他者への推奨度』を問う質問で 顧客ロイヤルティを測定

「あなたは〇〇を親しい友人や知人にどの程度おすすめですか？」



回答者の傾向



推奨者（9-10点）

合理的かつ感情的に満足している層  
再購入率・再利用率が群を抜いて高い、様々な商品/サービスを購入・利用する、  
良い口コミを広める、価格に過敏に反応しない、という傾向がある



中立者（7-8点）

概ね満足している層  
満足はしているものの、より条件の良い競合商品・  
サービスがあれば、そちらに移りやすい傾向がある



批判者（0-6点）

合理的かつ感情的に満足していない層  
再購入率・再利用率が低い、否定的な口コミを広めるなど、  
批判的・否定的な態度を取る傾向

日本ではNPSの中立者が5点（批判者）に集中しやすい  
・NPSでは「中立者」は7点と8点だが、「どちらでもない」という視点で5点を付けると「批判者」としてカウントされるので、マイナス評価となりやすい

上記から、NPSの数値にこだわるのではなく、  
NPSの推移を見ながら顧客満足度向上のための施策を続けることが重要と言える

# 調査概要

調査目的 顧客（求人者）の意見を、適正認定事業者のサービス品質向上及び適正認定制度の改善に活用する

調査対象者 本認定制度の協議会、情報連絡会への参加を通じて 制度運営に協力頂いている求人者団体・会員（右表参照）

回答取得手法 WEBによる記名式アンケート

分析対象期間 2024年8月2日（金）～9月9日（月）

有効回答数 841件  
（医療：364件、介護：397件、保育：35件、その他：45件）

## 医療分野

公益社団法人 全日本病院協会

公益社団法人 日本医師会

一般社団法人 日本医療法人協会

公益社団法人 日本看護協会

公益社団法人 日本歯科医師会

公益社団法人 日本精神科病院協会

一般社団法人 日本病院会

## 介護分野

一般社団法人 高齢者住宅協会

一般社団法人 全国介護事業者連盟

一般社団法人 全国介護付きホーム協会

社会福祉法人 全国社会福祉協議会 全国社会福祉法人経営者協議会

公益社団法人 全国有料老人ホーム協会

公益社団法人 全国老人福祉施設協議会

公益社団法人 全国老人保健施設協会

## 保育分野

社会福祉法人 全国社会福祉協議会 全国保育協議会

公益社団法人 全国私立保育連盟

社会福祉法人 日本保育協会

# 信頼度と誤差限界

一般的に、信頼度95%/許容誤差5%であれば、統計上信頼性が担保されていると言われている。  
今回の全体の回答数は、分析結果の信頼性を担保するに足る数であった。

回答数と誤差限界\*

	回答者数	NPS評価数	改善希望回答数	信頼度95%を担保した時の誤差限界
全体	841	1,035	710	±5%以内 信頼できる
医療	364	575	278	±10%以内 やや信頼できる
介護	397	416	370	
保育	35	14	34	参考値

## 信頼度

分析の結果が、**どの程度母集団の傾向を正確に表しているのか**を示す値です。

例えば、信頼度95%を担保できる標本数で分析した場合、「分析の結果は95%信頼できる結果である」と言えます。

## 誤差限界

分析の結果が、**同様の質問を母集団全員にした時の結果とどれだけ誤差が生じるか**を示す値です。

例えば、「50%の人が非常に良いと答えた」という結果が出たとすると、誤差限界が5%の場合、母集団では「45~55%の人が非常に良いと答えるであろう」と言えます。

\*無限母集団を対象とし、信頼度95%/許容誤差5%の水準を満たすために必要なサンプル数 (n=385件) を基準とする

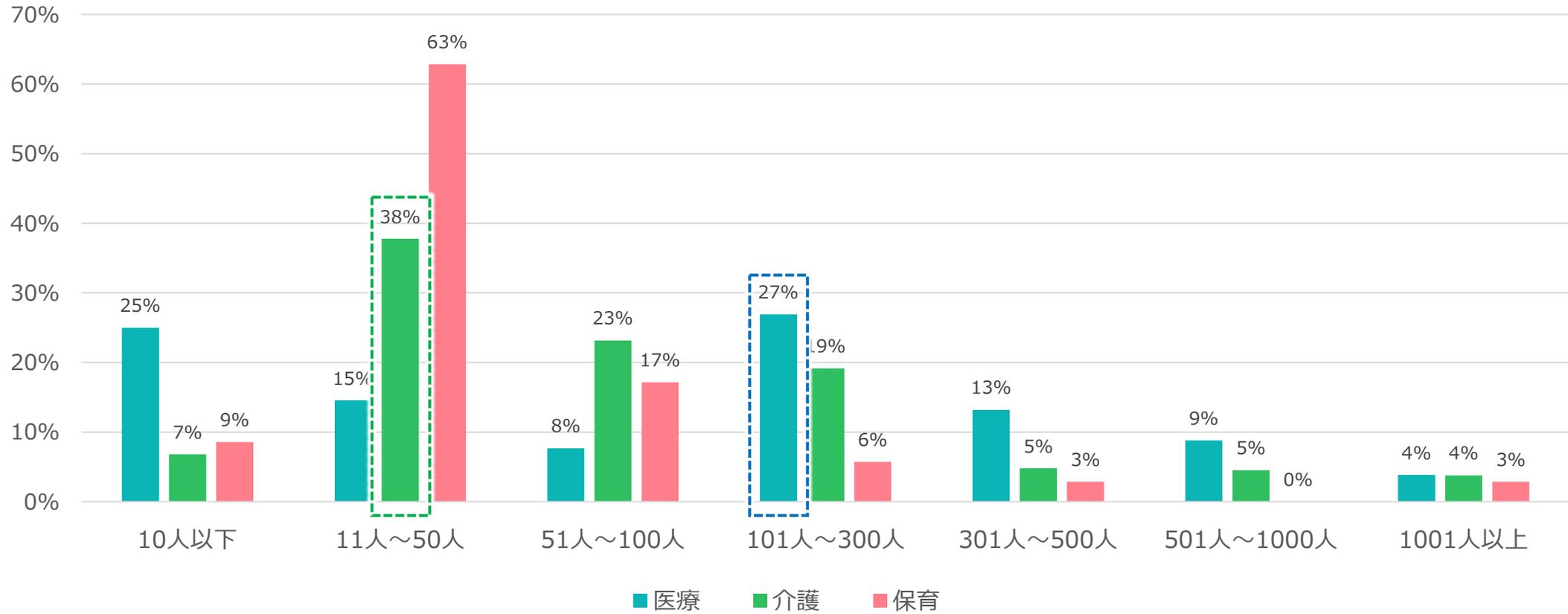
\*全体は「Q1.貴法人・施設の業種・事業領域をお選びください。」において「医療・介護・保育・その他」のいずれかを選択された方を対象

# 従業員数規模分布

**各分野求人者の従業員数規模分布（役員・正職員の数）** ※保育分野はサンプル数が少ないので参考

従業員数規模別の回答分布をみると、

医療分野は「101人～300人」の割合が最も多く、介護分野は「11人～50人」の割合が最も多い



\*回答数：（医療：n=364、介護：n=397、保育：n=35）

\*対象は「Q3.貴法人・施設の従業員数をお選びください。」に回答したデータ

# 採用ルート別の採用平均人数

前年度に採用した常用雇用者の採用人数 ルート別平均人数 \*保育分野はサンプル数が少ないので参考

「紹介事業者経由」は他のルートに比べ「21～50人」の割合が高い

分野別の平均採用人数については、医療は「自主採用（縁故含む）」が最も多く、介護は「広告」が最も多い

	全体								分野別 平均採用人数		
	サンプル数	1～5人	6～10人	11～20人	21～50人	51～100人	100人以上	平均人数	医療	介護	保育
紹介事業者経由	389	65%	16%	10%	21-30人：4% 31-40人：2% 41-50人：1% 7%	1%	1%	9人	10人	9人	3人
ハローワーク	443	79%	13%	5%	21-30人：2% 31-40人：0% 41-50人：0% 2%	1%	0%	5人	5人	4人	2人
ナースセンター	43	100%	0%	0%	21-30人：0% 31-40人：0% 41-50人：0% 0%	0%	0%	2人	2人	2人	-
広告	169	75%	8%	8%	21-30人：2% 31-40人：1% 41-50人：1% 5%	2%	2%	16人	5人	23人	2人
自主採用 （縁故含む）	405	68%	14%	7%	21-30人：3% 31-40人：1% 41-50人：2% 6%	4%	1%	11人	16人	8人	2人
その他	87	78%	6%	7%	21-30人：5% 31-40人：0% 41-50人：1% 6%	2%	1%	11人	8人	18人	3人

\*対象は「Q5.貴法人・施設では、Q1で選択された主となる業種・事業領域において、前年度（入職時期が2023年4月～2024年3月）に採用した常用雇用者（無期雇用者）の採用人数を採用ルート別にお答えください。」および

「Q6.Q1で選択された主となる業種・事業領域において、前年度（入職時期が2023年4月～2024年3月）に採用した常用雇用者（無期雇用者）の採用人数を採用ルート別にお答えください。」に回答したデータ

\*全体は「Q1.貴法人・施設の業種・事業領域をお選びください。」において「医療・介護・保育・その他」のいずれかを選択された方を対象

\*「採用ルート別の人数は不明」および無回答データは集計対象外、割合の±1の差は丸め誤差によるもの

# 適正認定事業者での採用平均人数

**適正認定事業者／適正認定事業者「以外」経由の採用平均人数** \*保育分野はサンプル数が少ないので参考

適正認定事業者経由はいずれの分野も「1～5人」が8割を超え、採用平均人数は「医療」「介護」ともに3人

適正認定事業者「以外」経由も「1～5人」の割合が最も多く、採用平均人数が最も多いのは「介護」で14人

	適正認定事業者経由					適正認定事業者「以外」経由				
	サンプル数	1～5人	6～10人	11人以上	平均人数	サンプル数	1～5人	6～10人	11人以上	平均人数
医療	326	88%	9%	3%	3人	62	82%	6%	11%	6人
介護	265	90%	7%	3%	3人	69	75%	6%	19%	14人
保育	12	92%	8%	0%	2人	6	100%	0%	0%	2人
合計	603	89%	8%	3%	3人	137	80%	6%	15%	11人

\*対象は「Q7.前年度（入職時期が2023年4月～2024年3月）に常用雇用者（無期雇用者）を採用した実績のある適正認定事業者を通して、Q1で選択された主となる業種・事業領域において、採用した人数をご記入ください。」または「Q8.ここでは、適正認定事業者「以外」の紹介事業者からの採用状況について伺います。Q1で選択された主となる業種・事業領域において、適正認定事業者「以外」で、前年度（入職時期が2023年4月～2024年3月）に常用雇用者（無期雇用者）を採用した場合、その採用人数をご記入ください。」に回答したデータ

# NPSと推奨度分布

認定事業者への評価（推奨度合）の状態を把握する

# NPSと推奨度分布 | 全体

全体のNPSは-77

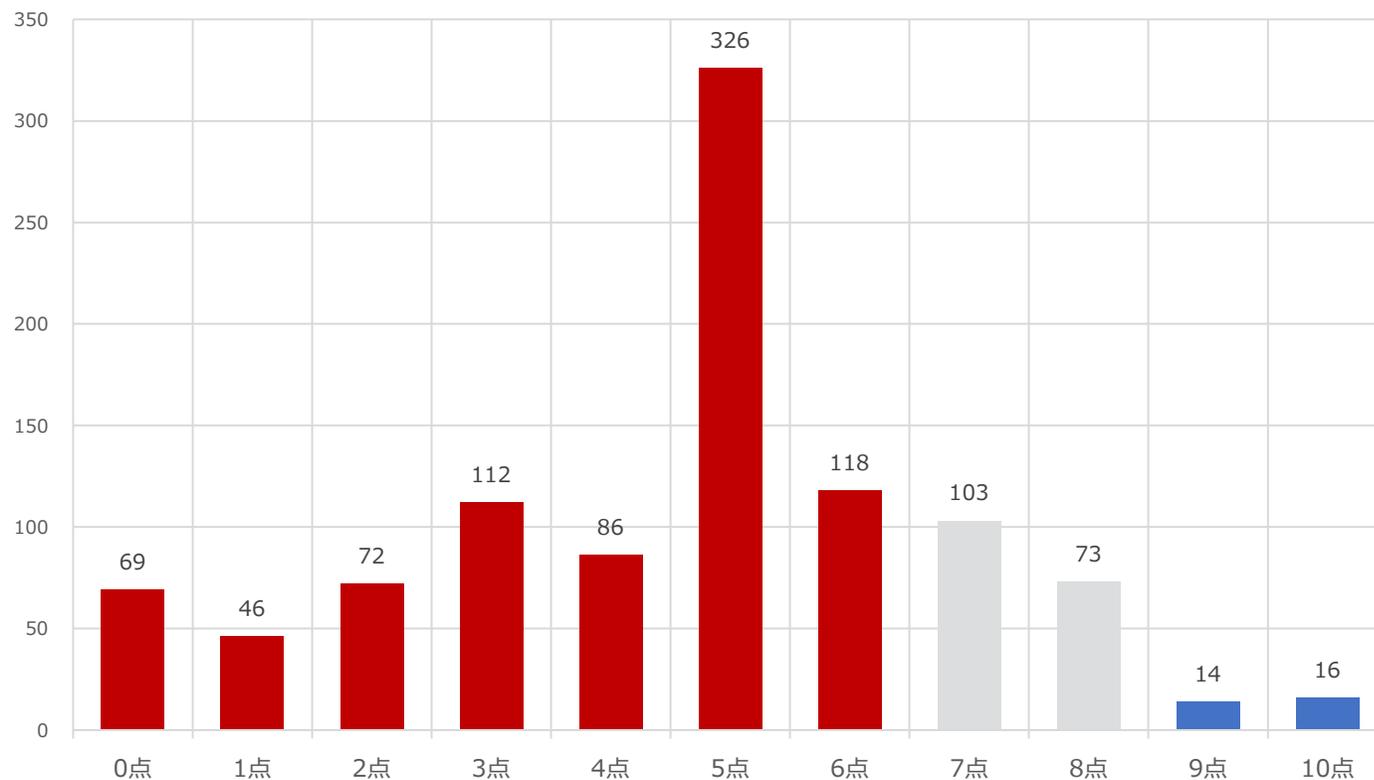
5点が最も多く、6点・3点と続く

**全体: -77**  
(平均推奨度: 4.62)

Score	n	%	推中批割合
0	69	7%	批判者 80%
1	46	4%	
2	72	7%	
3	112	11%	
4	86	8%	
5	326	32%	
6	118	11%	中立者 17%
7	103	10%	
8	73	7%	
9	14	1%	推奨者 3%
10	16	2%	
total	1,035	100%	100%

質問

貴法人・施設で前年度に採用実績のある以下の事業者について、他の求人者（採用を予定している会社・団体などの担当者）に おすすめしたいと思いませんか。



\*n…回答数

\*全体は「Q1.貴法人・施設の業種・事業領域をお選びください。」において「医療・介護・保育・その他」のいずれかを選択された方を対象

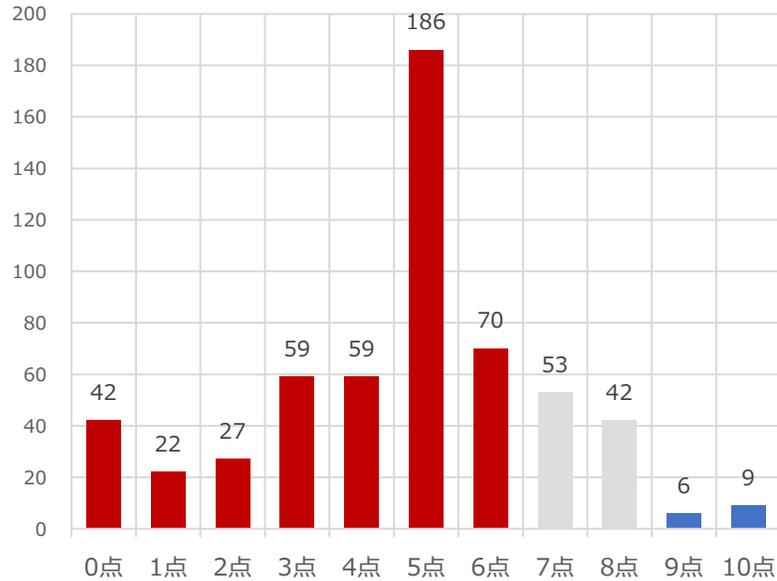
# NPSと推奨度分布 | 分野別

分野別のNPS・推奨度分布は以下の通り

医療・介護ともに5点が最も多い ※保育分野はサンプル数が少ないので参考

医療

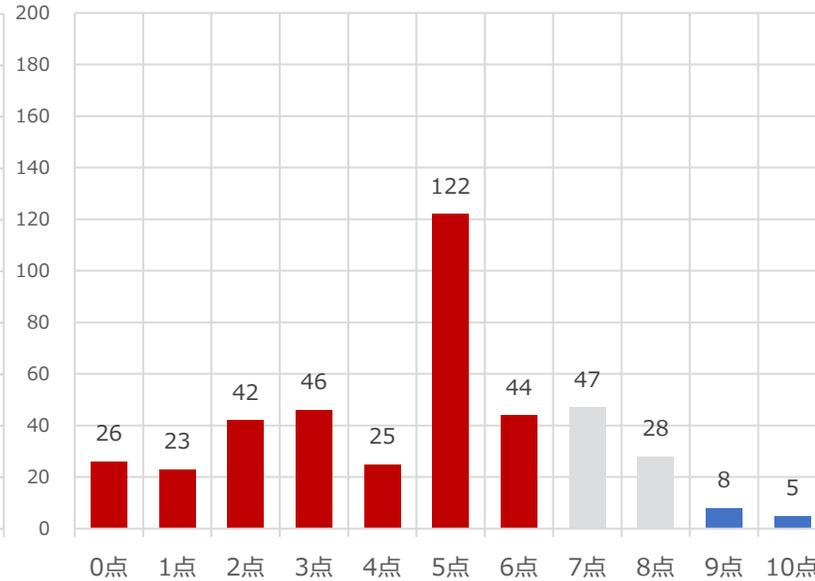
**NPS: -78**  
(平均推奨度: 4.68)



(サンプル数 : 575)

介護

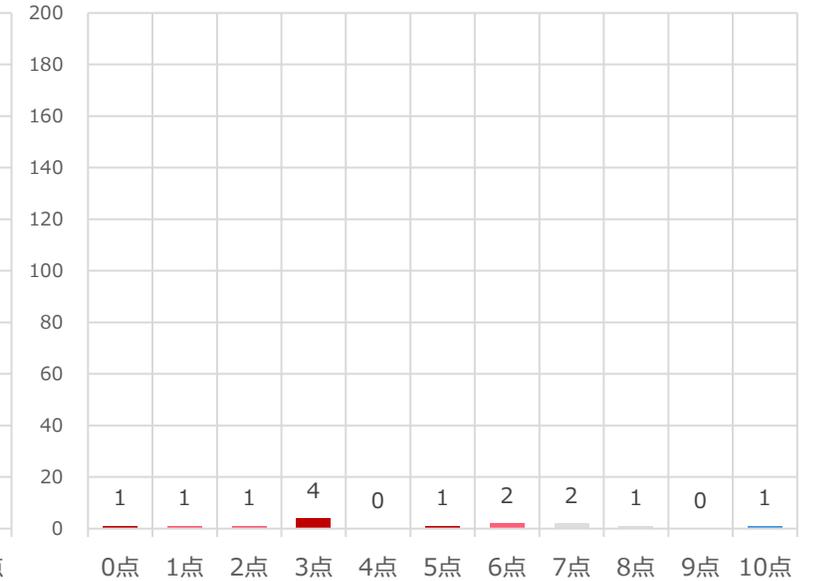
**NPS: -76**  
(平均推奨度: 4.55)



(サンプル数 : 416)

保育

**NPS: -64**  
(平均推奨度: 4.57)



(サンプル数 : 14)

# NPSに影響を与える項目

推奨度を高めるために注力すべき重要な項目を明らかにする

【影響度分析とは】

各項目が持つ「前年度に採用実績のある人材紹介事業者について、他の求人者にすすめたいという気持ちを左右させる力（影響力）」を可視化したもの

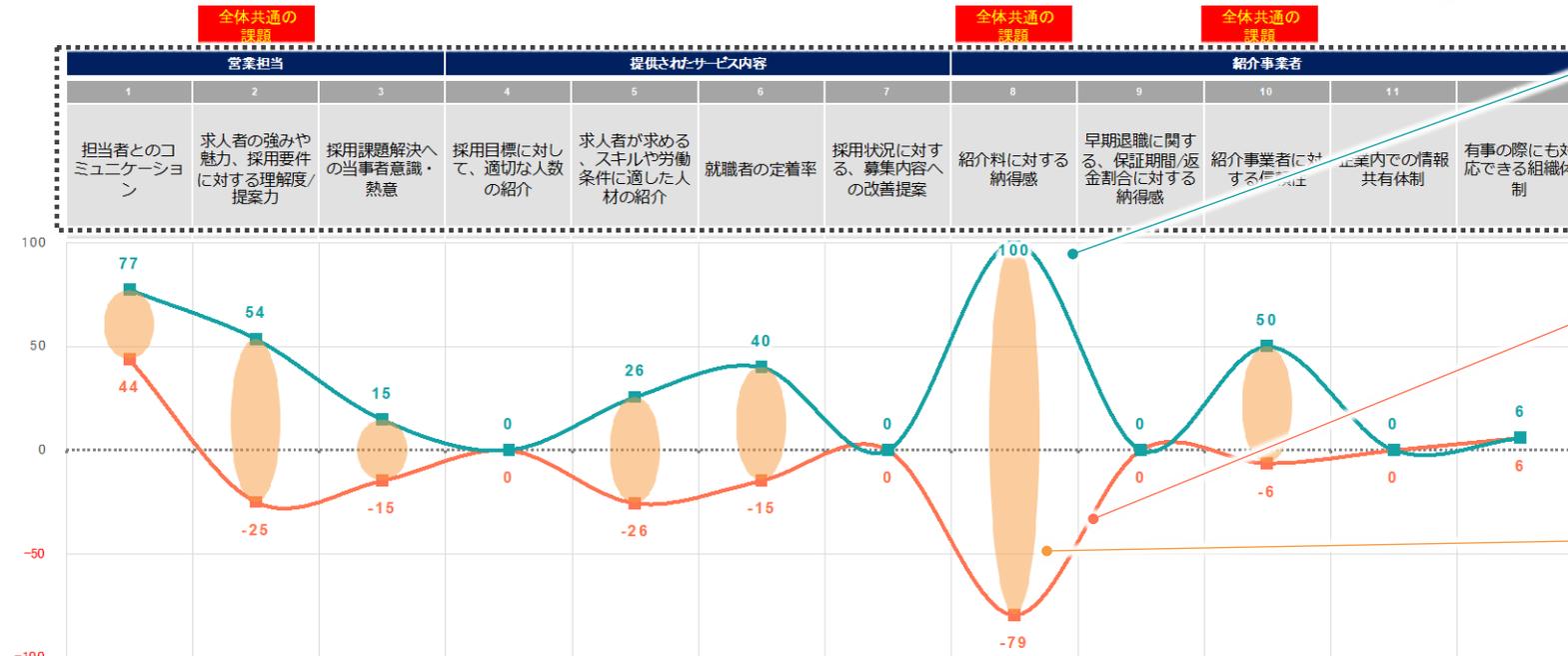
▶改善優先順位を考えるうえでは、「影響力が大きく（緑色の波形が高く）」かつ「波形同士のGAPが大きい」項目に着目する

## 全体 NPS に影響を与える項目

推奨度への影響の大きさと推奨度の上げ/下げの差が開いている項目は不満により推奨度を下げている項目

優先して改善すべき項目は、

「紹介料に対する納得感」「求人者の強みや魅力、採用要件に対する理解度/提案力」「紹介事業者に対する信頼性」



顧客評価項目

### 緑色の波形

①すすめたいという気持ちを左右させる力（影響力）の大きさ

数値が大きい項目ほど、すすめたいという気持ちを大きく左右する

### オレンジ色の波形

②すすめたいと思わせる影響力とすすめたくないと思わせる影響力の差分

数値がマイナスになるとすすめたくないと思わせる影響力が優位な状態

### 波形同士のGAP

③該当項目を不満と感ずることで、すすめたくないと思わせる影響力の大きさ

GAPが大きい項目ほど不満の改善によってすすめたいという気持ちが高まる

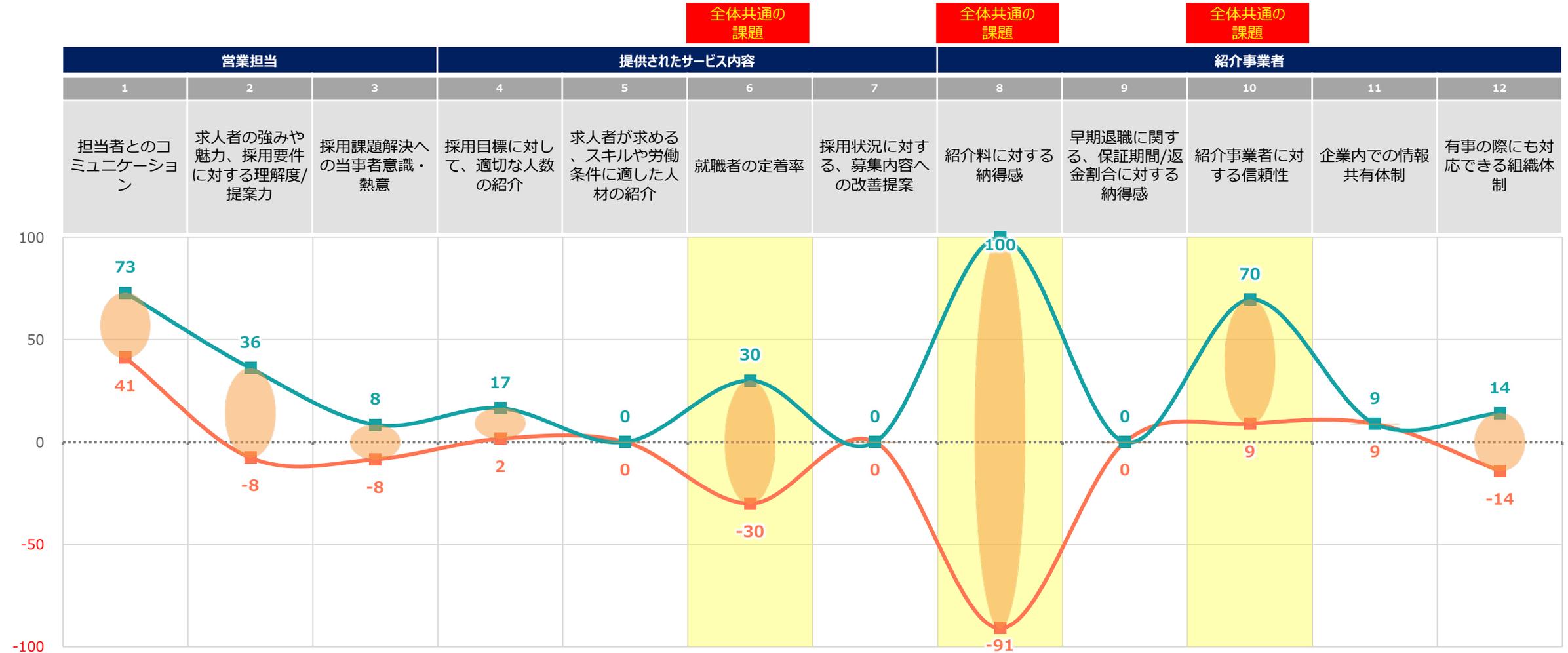
\*上記分析の算出および表現方法は、株式会社エモーションテックが保有する特許技術（第6176813号）に基づく  
\*全体は「Q1. 貴法人・施設の業種・事業領域をお選びください。」において「医療・介護・保育・その他」のいずれかを選択された方を対象 17

# 全体 NPSに影響を与える項目

推奨度への影響の大きさと推奨度の上げ/下げの差が開いている項目は不満により推奨度を下げている項目

優先して改善すべき項目は

「紹介料に対する納得感」「紹介事業者に対する信頼性」「就職者の定着率」



\*上記分析の算出および表現方法は、株式会社エモーションテックが保有する特許技術（第6176813号）に基づく

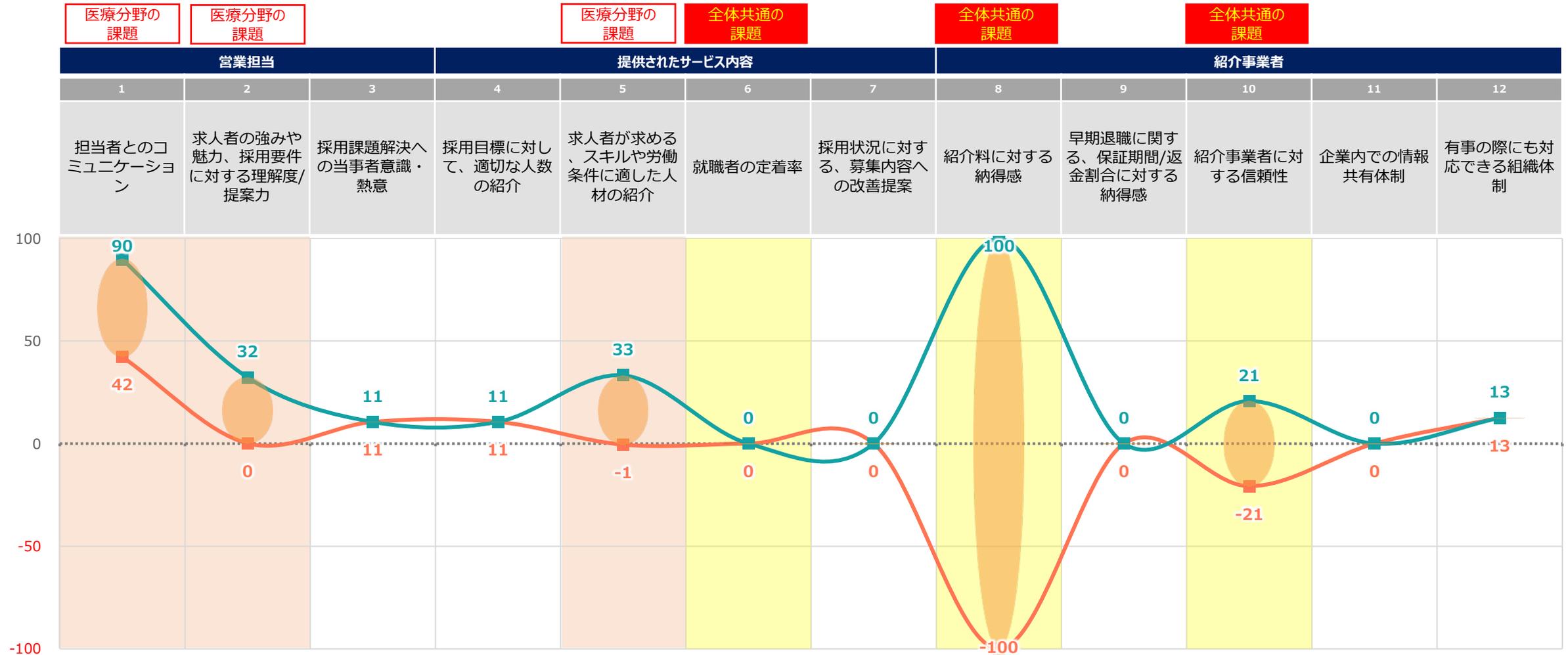
\*全体は「Q1.貴法人・施設の業種・事業領域をお選びください。」において「医療・介護・保育・その他」のいずれかを選択された方を対象

# 医療 NPSに影響を与える項目

推奨度への影響の大きさと推奨度の上げ/下げの差が開いている項目は**不満により推奨度を下げている**項目

優先して改善すべき項目は

「担当者とのコミュニケーション」「求人者が求める、スキルや労働条件に適した人材の紹介」「求人者の強みや魅力、採用要件に対する理解度/提案力」



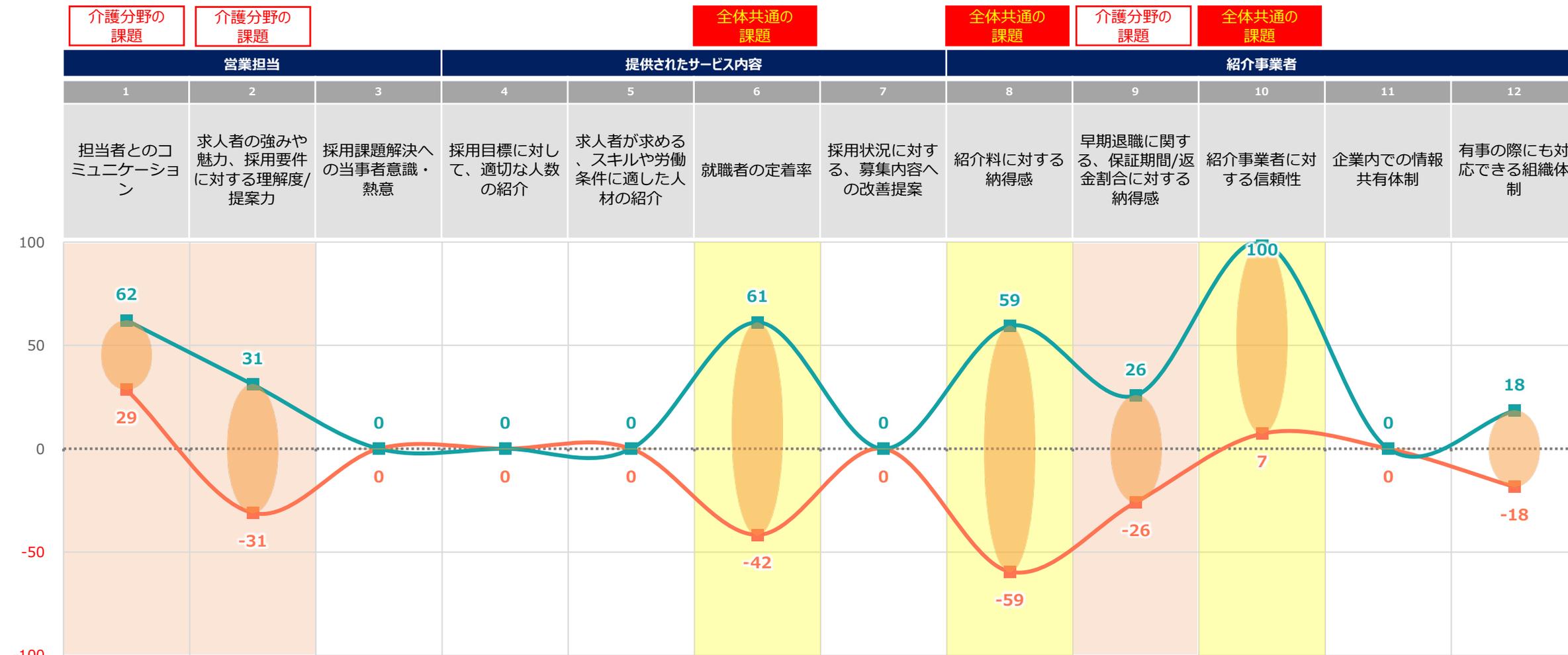
\*上記分析の算出および表現方法は、株式会社エモーションテックが保有する特許技術（第6176813号）に基づく

# 介護 NPSに影響を与える項目

推奨度への影響の大きさと推奨度の上げ/下げの差が開いている項目は不満により推奨度を下げている項目

介護分野特有の優先して改善すべき項目は

「求人者の強みや魅力、採用要件に対する理解度/提案力」「早期退職に関する、保証期間/返金割合に対する納得感」「担当者とのコミュニケーション」



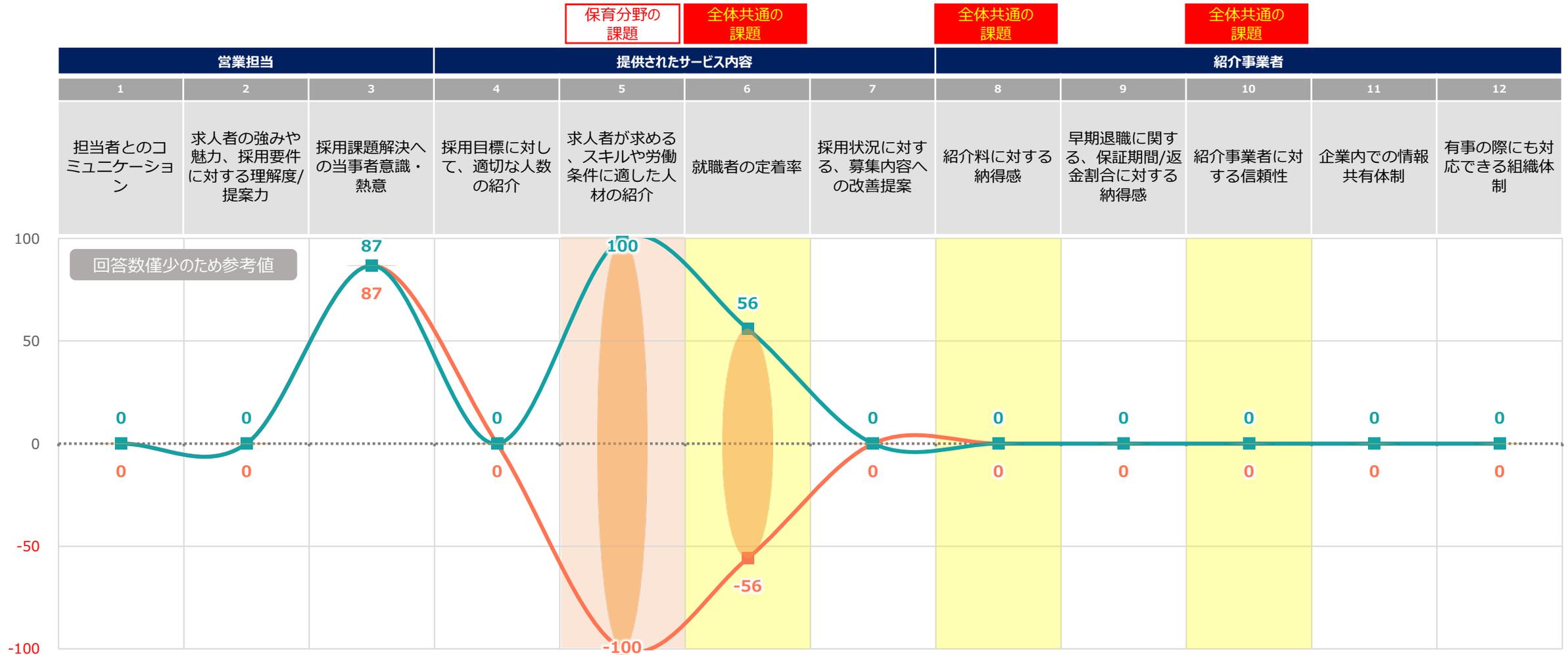
\*上記分析の算出および表現方法は、株式会社エモーションテックが保有する特許技術（第6176813号）に基づく

# 保育 NPSに影響を与える項目

推奨度への影響の大きさと推奨度の上げ/下げの差が開いている項目は不満により推奨度を下げている項目

保育分野特有の優先して改善すべき項目は

「求人者が求める、スキルや労働条件に適した人材の紹介」



\*上記分析の算出および表現方法は、株式会社エモーションテックが保有する特許技術（第6176813号）に基づく

# サマリ | 優先して改善すべき課題

## 優先して改善すべき項目

		No.1	No.2	No.3
認定事業者として 共通の課題	全体 NPS:-77	【紹介事業者】 紹介料に対する納得感	【紹介事業者】 紹介事業者に対する信頼性	【提供されたサービス内容】 就職者の定着率
	医療 NPS:-78	【営業担当】 担当者とのコミュニケーション	【提供されたサービス内容】 求人が求める、スキルや労働条件 に適した人材の紹介	【営業担当】 求人の強みや魅力、採用要件に 対する理解度/提案力
	介護 NPS:-76	【営業担当】 求人の強みや魅力、採用要件に 対する理解度/提案力	【紹介事業者】 早期退職に関する、保証期間/返金 割合に対する納得感	【営業担当】 担当者とのコミュニケーション
	保育 NPS:-64	【提供されたサービス内容】 求人が求める、スキルや労働条件 に適した人材の紹介		

\*保育は回答数僅少のため参考値

\*全体は「Q1.貴法人・施設の業種・事業領域をお選びください。」において「医療・介護・保育・その他」のいずれかを選択された方を対象

**紹介事業者を選ぶ際に重視すること**  
**紹介事業者に改善してほしいこと**

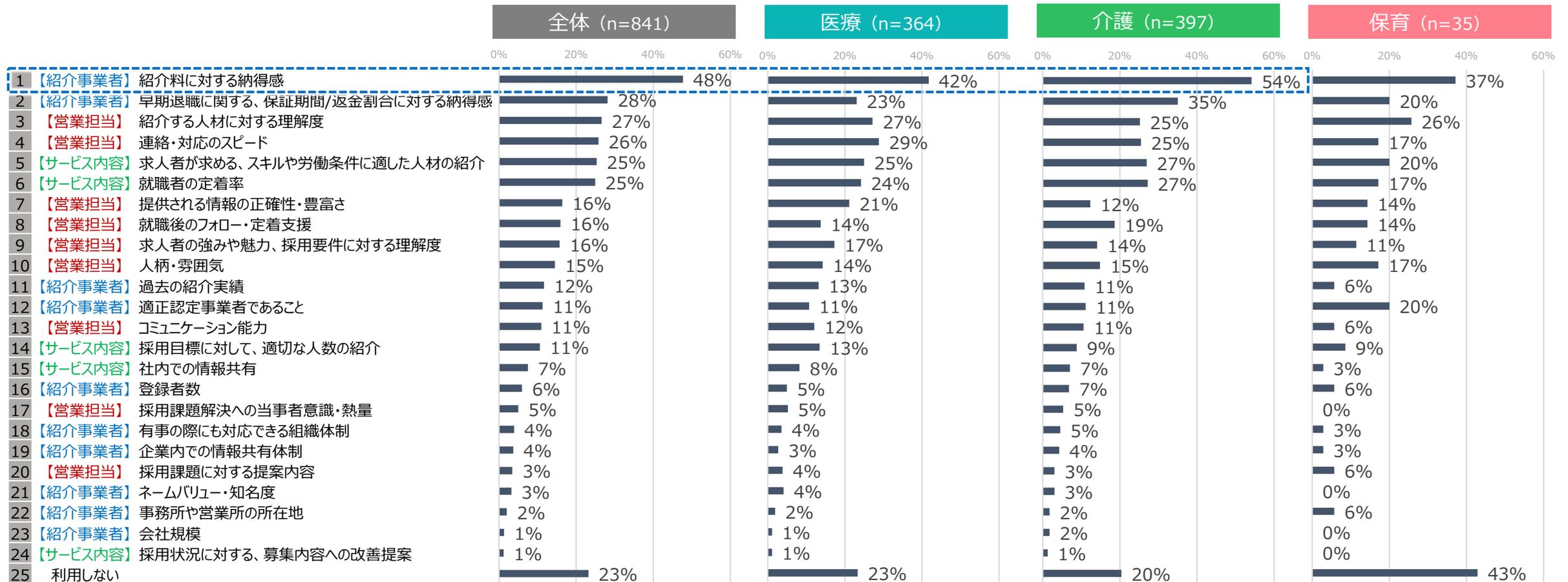
**紹介事業者を選ぶ際に重視すること**

# 紹介事業者を選ぶ際に重視すること ※保育分野はサンプル数が少ないので参考

重視すること上位1項目は全体・医療・介護ともに「紹介料に対する納得感」

次いで、医療は「連絡・対応のスピード」、介護は「早期退職に関する、保証期間/返金割合に対する納得感」が続く

(保育は「紹介料に対する納得感」「紹介する人材に対する理解度」)

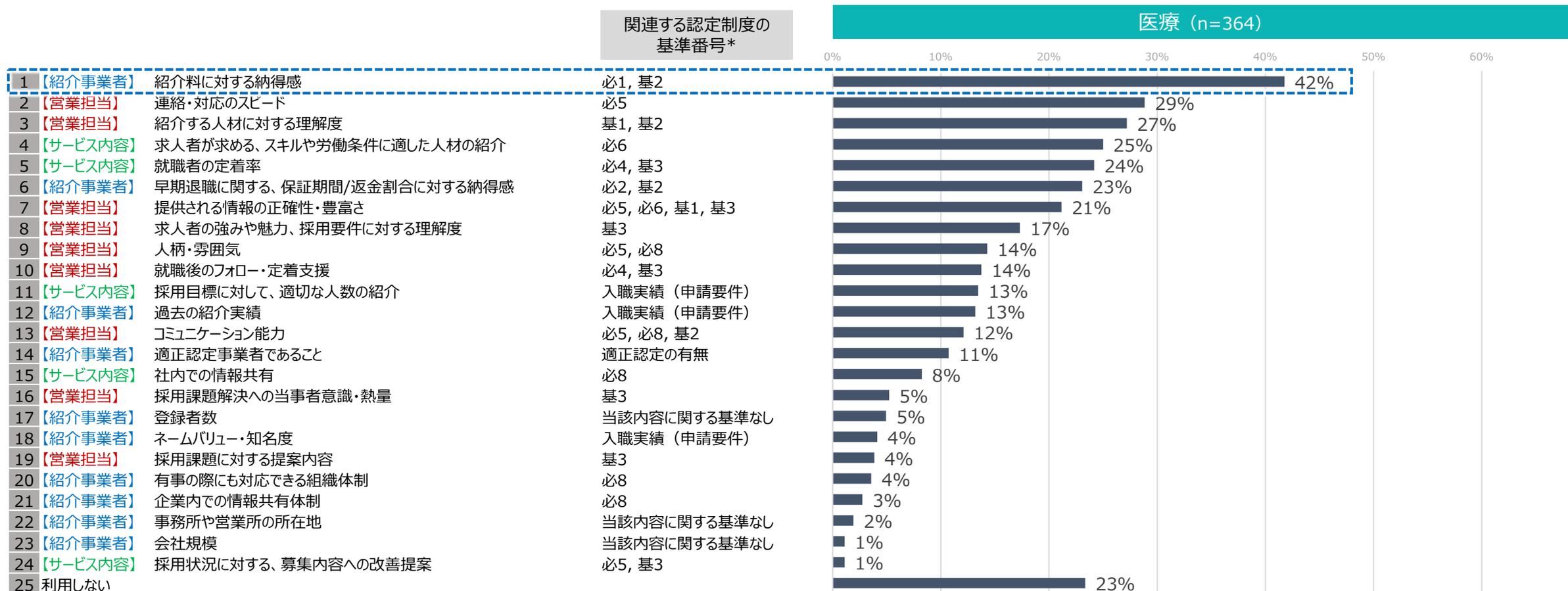


\*対象は「Q16.紹介事業者を選ぶ際に重視することを、最大5つまでお選びください。」に回答したデータ

# 医療 紹介事業者を選ぶ際に重視すること

重視すること上位1項目は「紹介料に対する納得感」

次いで、「連絡・対応のスピード」、「紹介する人材に対する理解度」が続く



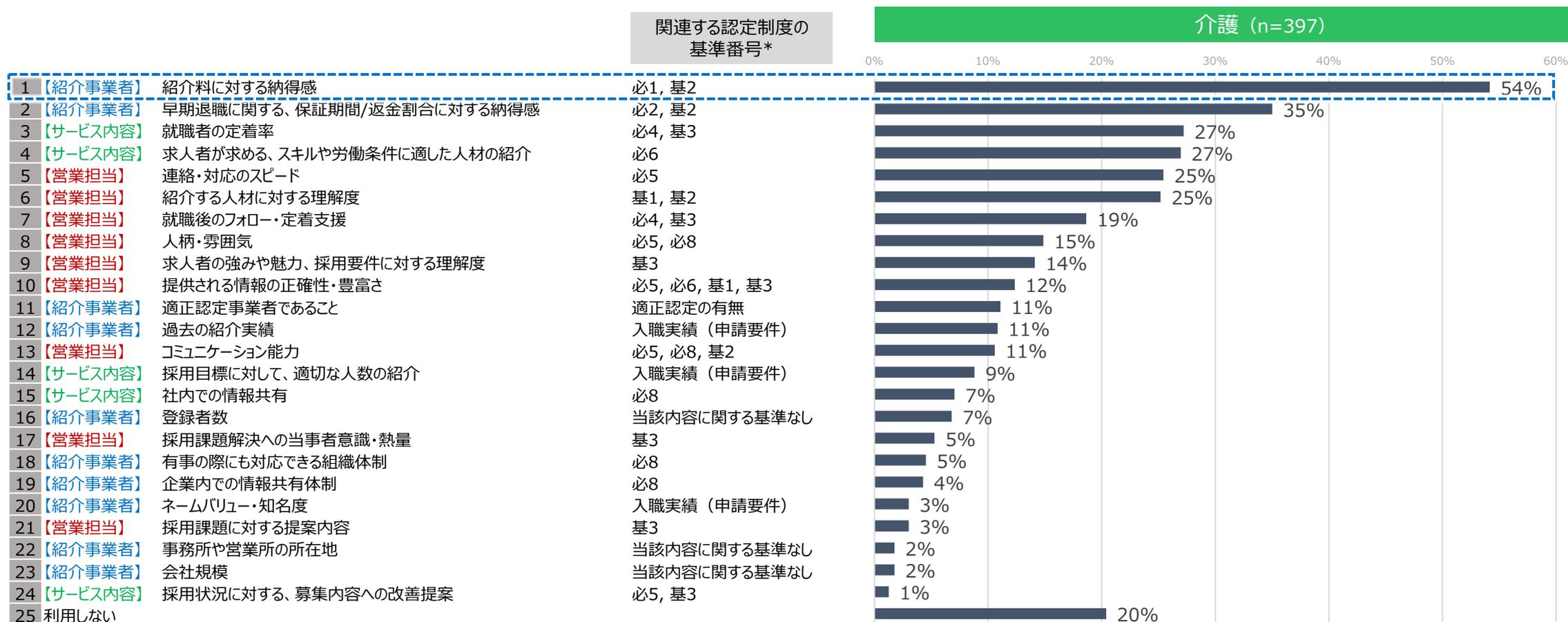
\*必：必須基準、基：基本基準

\*対象は「Q16.紹介事業者を選ぶ際に重視することを、最大5つまでお選びください。」に回答したデータ

# 介護 紹介事業者を選ぶ際に重視すること

重視すること上位1項目は「紹介料に対する納得感」

次いで、「早期退職に関する、保証期間/返金割合に対する納得感」、「就職者の定着率」が続く



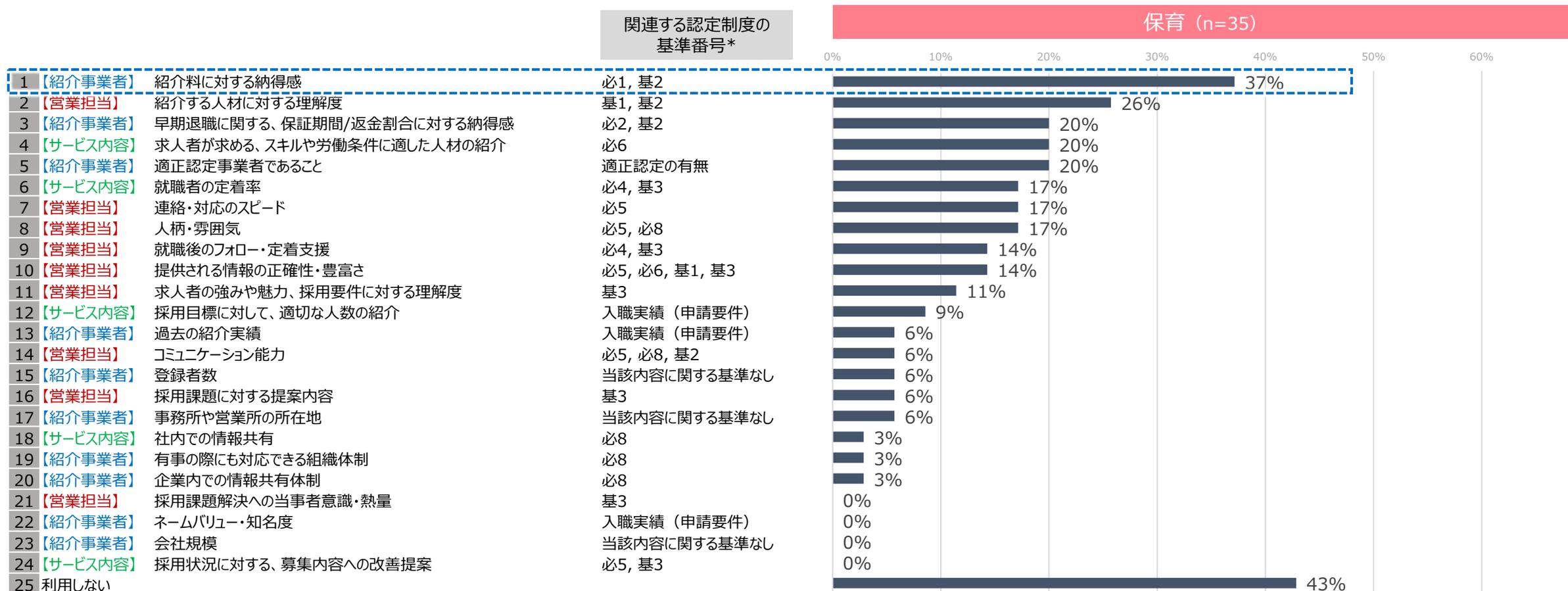
\*必：必須基準、基：基本基準

\*対象は「Q16.紹介事業者を選ぶ際に重視することを、最大5つまでお選びください。」に回答したデータ

# 保育 紹介事業者を選ぶ際に重視すること ※保育分野はサンプル数が少ないので参考

重視すること上位1項目は「紹介料に対する納得感」 ※利用しないを除く

次いで、「紹介する人材に対する理解度」、「早期退職に関する、保証期間/返金割合に対する納得感」が続く



\*必：必須基準、基：基本基準

\*対象は「Q16.紹介事業者を選ぶ際に重視することを、最大5つまでお選びください。」に回答したデータ

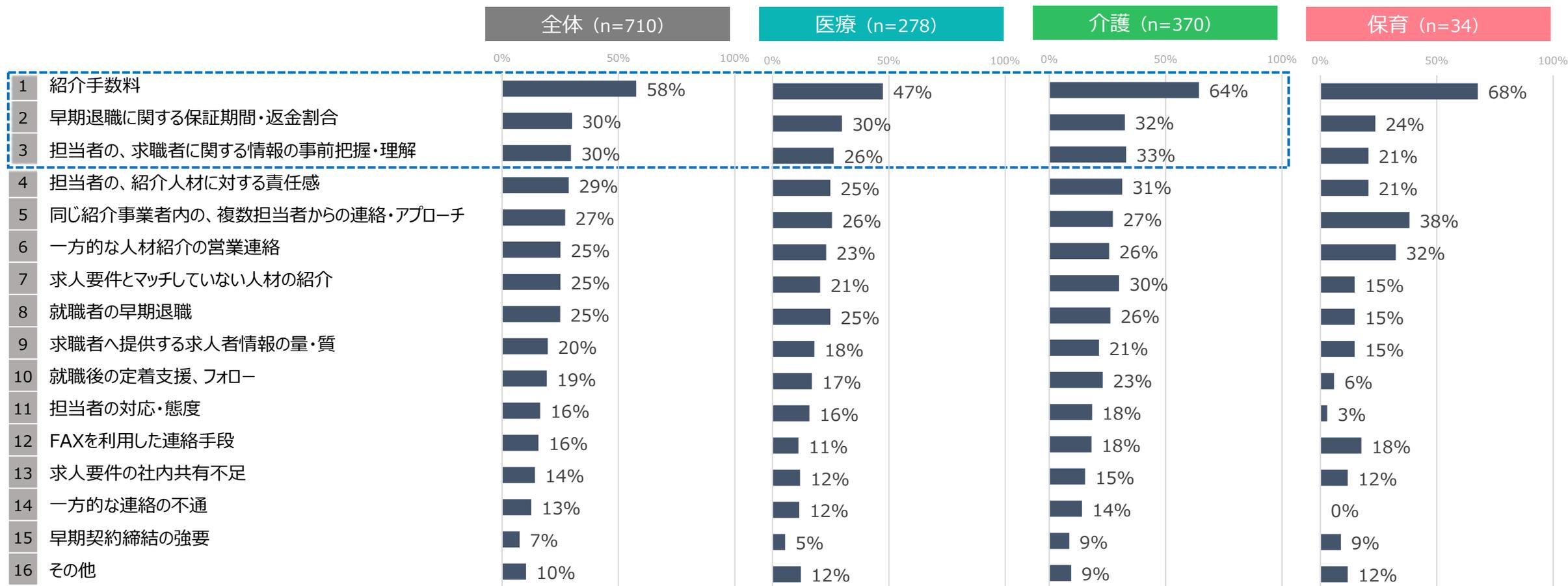
**紹介事業者に改善してほしいこと**

# 紹介事業者に改善してほしいこと ※保育分野はサンプル数が少ないので参考

改善して欲しいこと上位3項目は全体・医療・介護ともに

**「紹介手数料」「早期退職に関する保証期間・返金割合」「担当者の、求職者に関する情報の事前把握・理解」**

(保育は「紹介手数料」「同じ紹介事業者内の、複数担当者からの連絡・アプローチ」「一方的な人材紹介の営業戦略」)

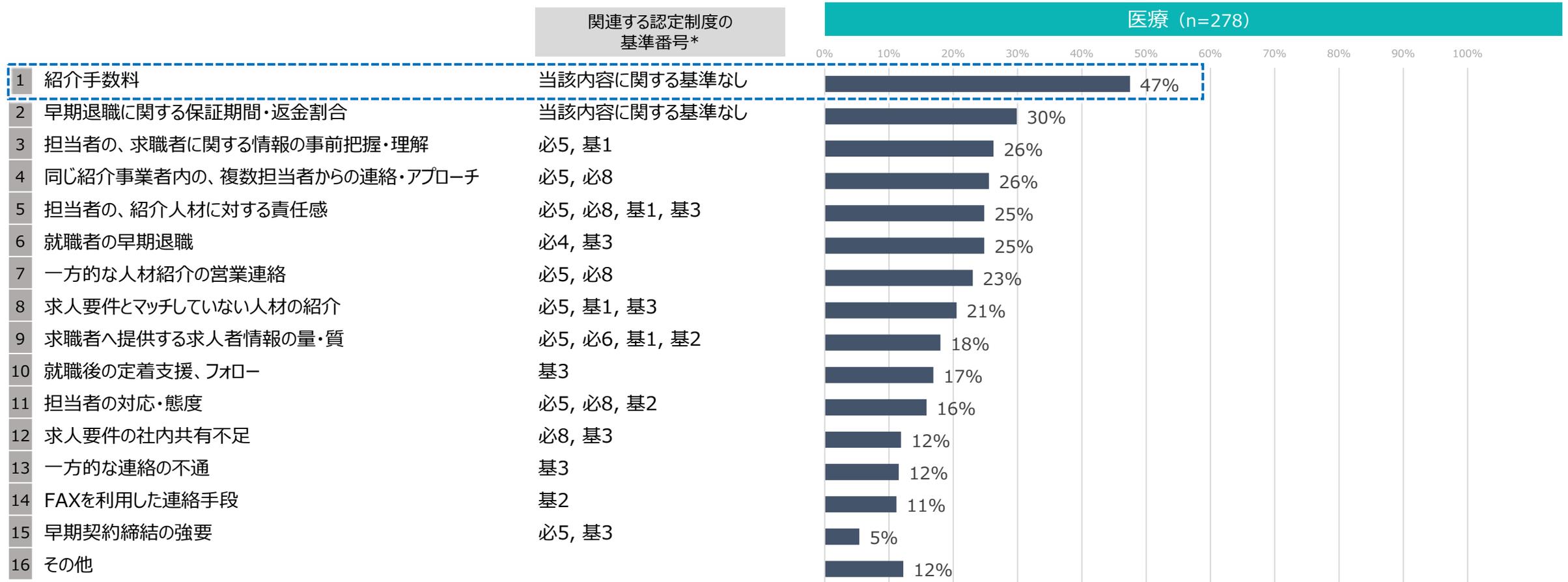


\*対象は「Q12.その紹介事業者について、改善して欲しい点としてあてはまるものを全てお選びください。」および「Q13.その紹介事業者について、改善して欲しい点としてあてはまるものを全てお選びください。」に回答したデータ

# 医療 紹介事業者に改善してほしいこと

改善してほしいこと上位1項目は「紹介手数料」

次いで、「早期退職に関する保証期間・返金割合」、「担当者の、求職者に関する情報の事前把握・理解」が続く



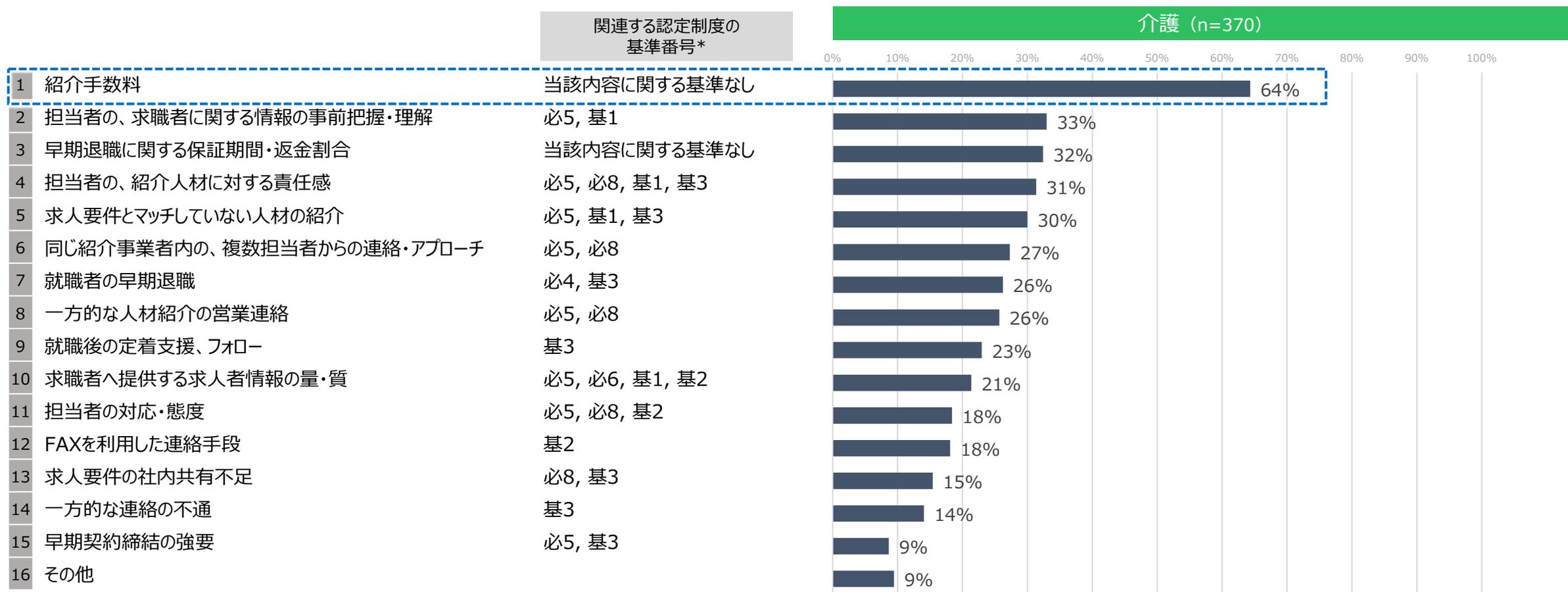
\*必：必須基準、基：基本基準

\*対象は「Q12.その紹介事業者について、改善して欲しい点としてあてはまるものを全てお選びください。」および「Q13.その紹介事業者について、改善して欲しい点としてあてはまるものを全てお選びください。」に回答したデータ

# 介護 紹介事業者に改善してほしいこと

改善してほしいこと上位1項目は「紹介手数料」

次いで、「担当者の、求職者に関する情報の事前把握・理解」、「早期退職に関する保証期間・返金割合」が続く



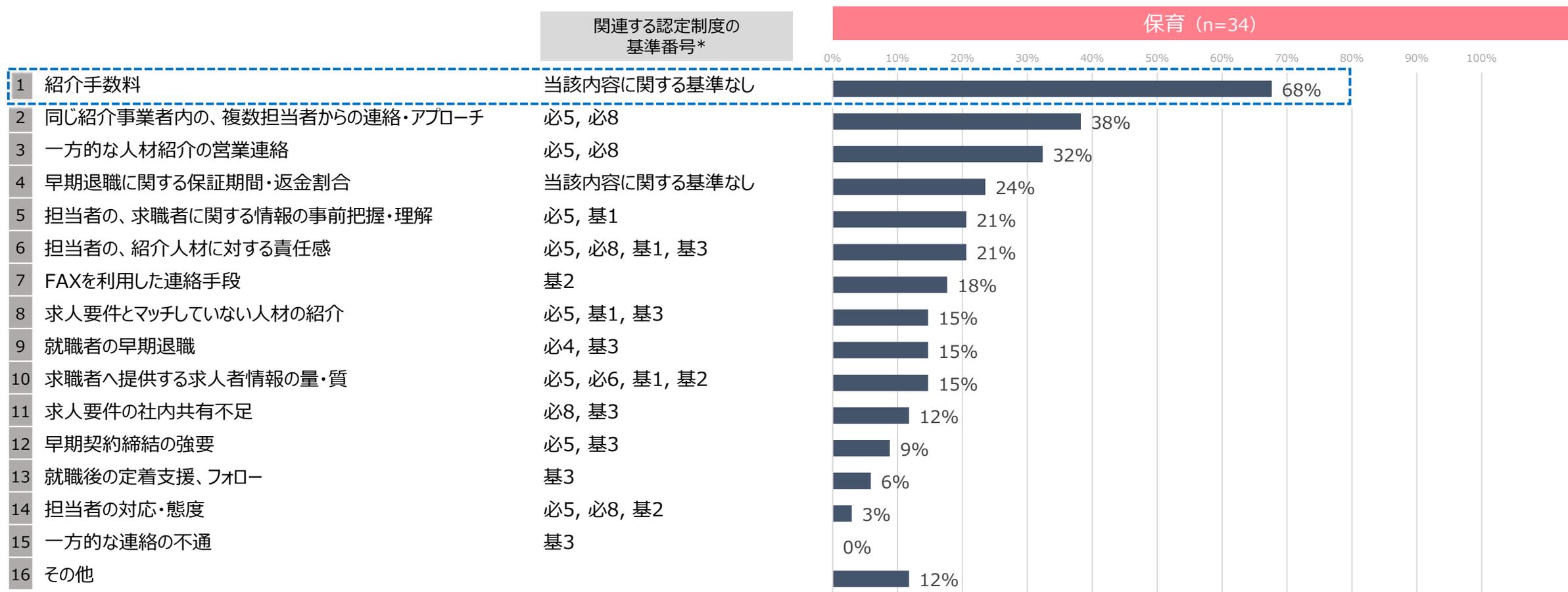
\*必：必須基準、基：基本基準

\*対象は「Q12.その紹介事業者について、改善して欲しい点としてあてはまるものを全てお選びください。」および「Q13.その紹介事業者について、改善して欲しい点としてあてはまるものを全てお選びください。」に回答したデータ

# 保育 紹介事業者に改善してほしいこと ※保育分野はサンプル数が少ないので参考

改善してほしいこと上位1項目は「紹介手数料」

次いで、「同じ紹介事業者内の、複数担当者からの連絡・アプローチ」、「一方的な人材紹介の営業連絡」が続く



\*必：必須基準、基：基本基準

\*対象は「Q12.その紹介事業者について、改善して欲しい点としてあてはまるものを全てお選びください。」および「Q13.その紹介事業者について、改善して欲しい点としてあてはまるものを全てお選びください。」に回答したデータ