

# 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。

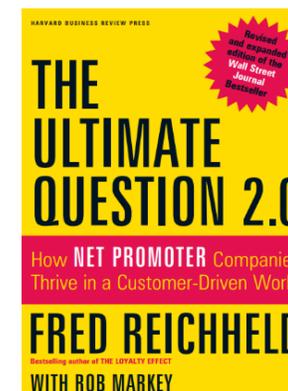
Q. この企業(この製品／サービス／ブランド)を友人や知人にどの程度薦める可能性は、どのくらいありますか？

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？



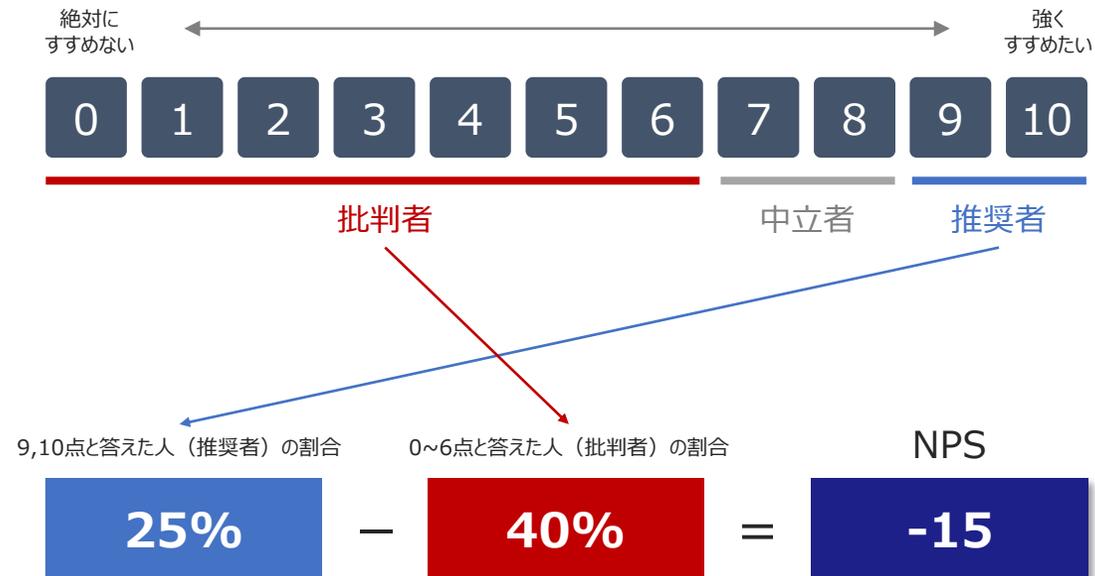
出典「ネット・プロモーター経営」  
(フレッド・ライクヘルド / ロブ・マーキー 著)

# 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** 2023年7月20日（木）～8月25日（金）

**有効回答数** 576件  
（医療：226件、介護：279件、保育：33件、その他：38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	576	725	464	±5%以内 信頼できる
医療	226	347	161	±10%以内 やや信頼できる
介護	279	346	243	
保育	33	19	32	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

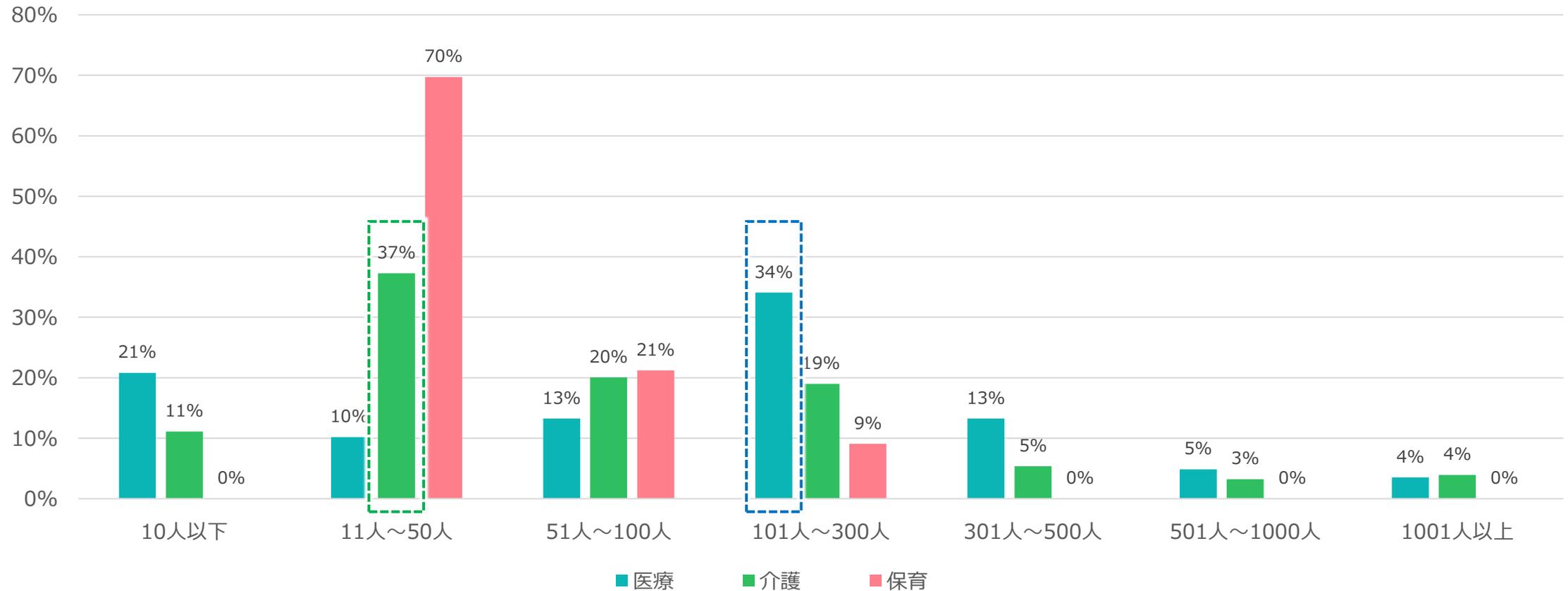
\*全体は「Q1.貴法人・施設の業種・事業領域をお選びください。」において「医療・介護・保育・その他」のいずれかを選択された方を対象

# 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）

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 ※保育分野はサンプル数が少ないので参考



\*回答数：（医療：n=226、介護：n=279、保育：n=33）

\*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

「紹介事業者経由」は「21～50人」の割合が高く、さらに10人刻みで見ると「41～50人」の割合が高く、他のルートに比べ大人数採用に強い傾向  
 分野別の平均採用人数は医療は「自主採用（縁故含む）」が最も多く、介護は「広告」が最も多い ※保育分野はサンプル数が少ないので参考

	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	252	63%	16%	10%	21-30人：6% 31-40人：1% 41-50人：2%	9%	1%	0%	11人	10人	13人	3人
ハローワーク	294	76%	12%	7%	21-30人：2% 31-40人：2% 41-50人：1%	5%	1%	0%	5人	6人	5人	2人
ナースセンター	27	96%	4%	0%	21-30人：0% 31-40人：0% 41-50人：0%	0%	0%	0%	2人	1人	2人	-
広告	113	73%	8%	12%	21-30人：4% 31-40人：1% 41-50人：1%	5%	1%	2%	14人	4人	18人	1人
自主採用 （縁故含む）	277	68%	15%	8%	21-30人：4% 31-40人：1% 41-50人：0%	5%	2%	1%	8人	11人	8人	2人
その他	49	88%	2%	2%	21-30人：6% 31-40人：0% 41-50人：0%	6%	2%	0%	6人	5人	7人	2人

\*対象は「Q4.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2022年4月～2023年3月）に常用雇用者（無期雇用者）の採用をどのような方法で実施しましたか。」および「Q5.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2022年4月～2023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

いずれの分野も「1～5人」が8割を超え、採用平均人数が最も多いのは「介護」 \*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					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	241	88%	10%	2%	3人	57	82%	9%	9%	7人
介護	193	87%	8%	5%	5人	80	80%	13%	8%	10人
保育	16	94%	6%	0%	2人	4	100%	0%	0%	2人
合計	450	88%	9%	4%	4人	141	82%	11%	8%	8人

\*対象は「Q6.前年度（入職時期が2022年4月～2023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「Q7.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2022年4月～2023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-75

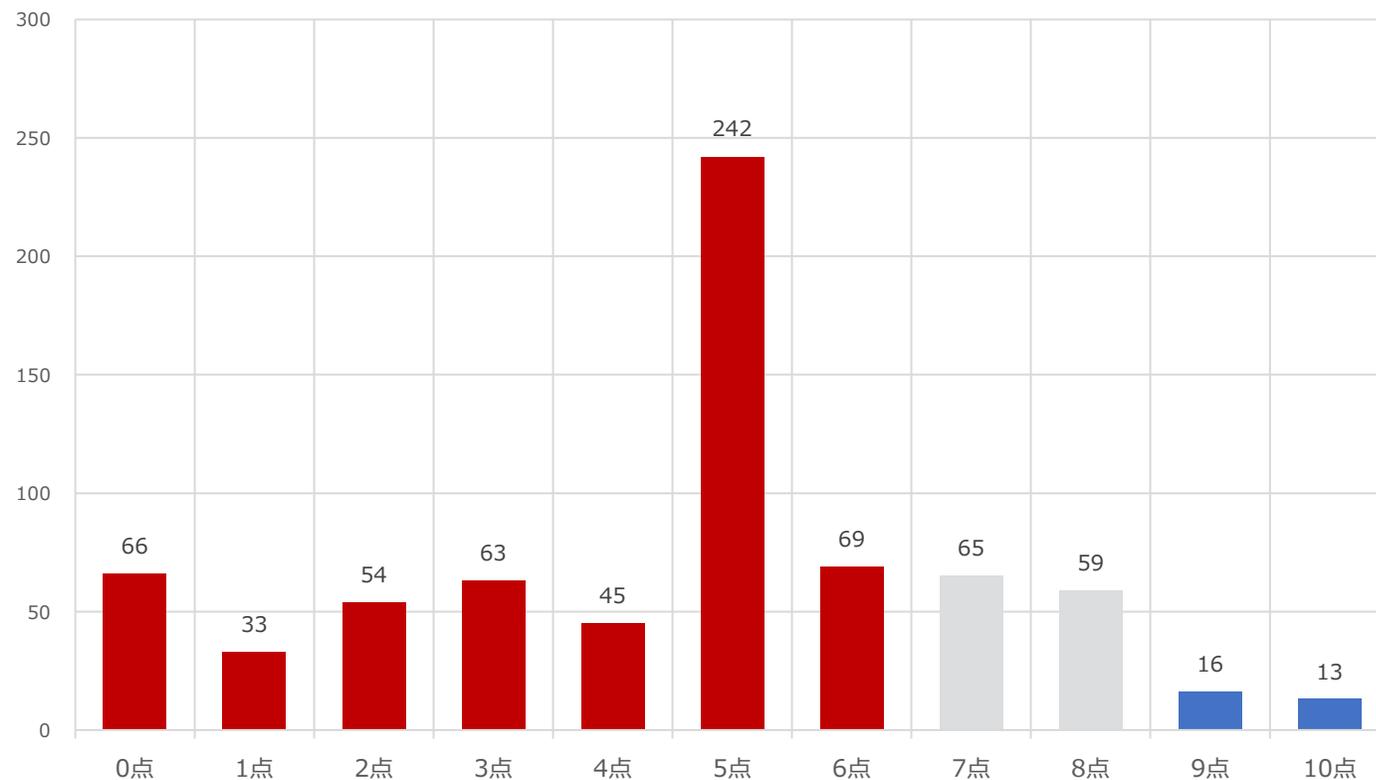
5点が最も多く、6点・0点と続く

**全体: -75**  
(平均推奨度: 4.60)

Score	n	%	推中批割合
0	66	9%	批判者 79%
1	33	5%	
2	54	7%	
3	63	9%	
4	45	6%	
5	242	33%	
6	69	10%	中立者 17%
7	65	9%	
8	59	8%	
9	16	2%	推奨者 4%
10	13	2%	
total	725	100.0%	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

\*割合の±0.1の差は丸め誤差によるもの

\*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

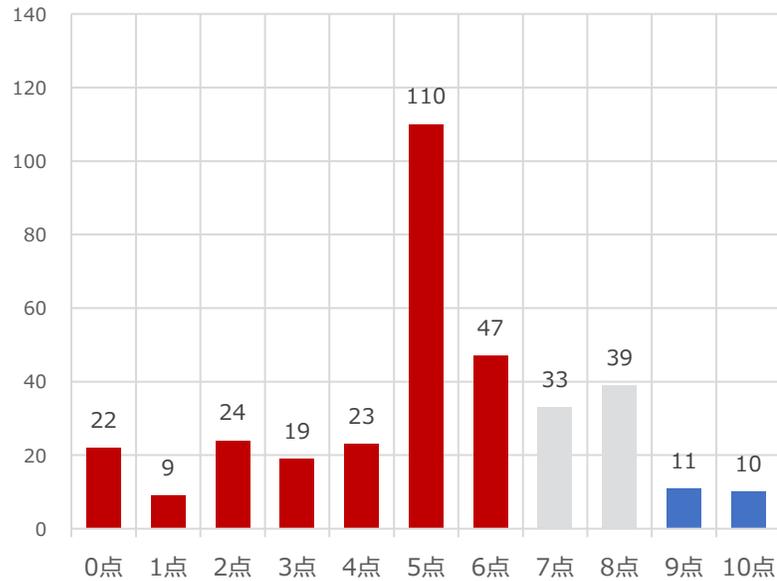
# NPSと推奨度分布 | 分野別

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

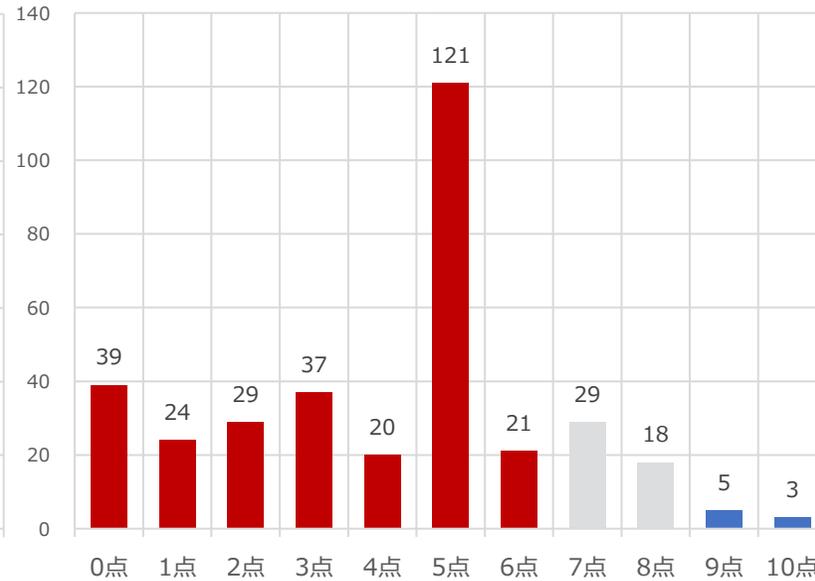
**NPS: -67**  
(平均推奨度: 5.13)



(サンプル数 : 347)

介護

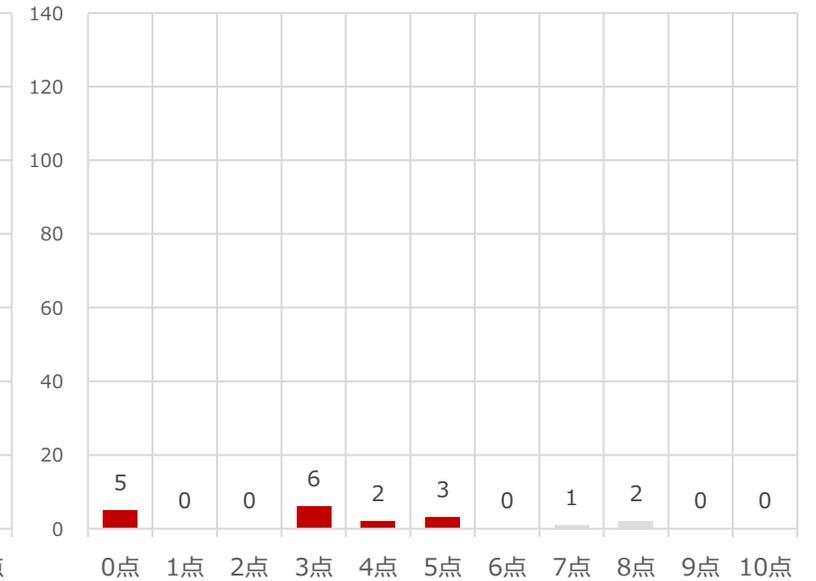
**NPS: -82**  
(平均推奨度: 4.12)



(サンプル数 : 346)

保育

**NPS: -84**  
(平均推奨度: 3.37)



(サンプル数 : 19)

# 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

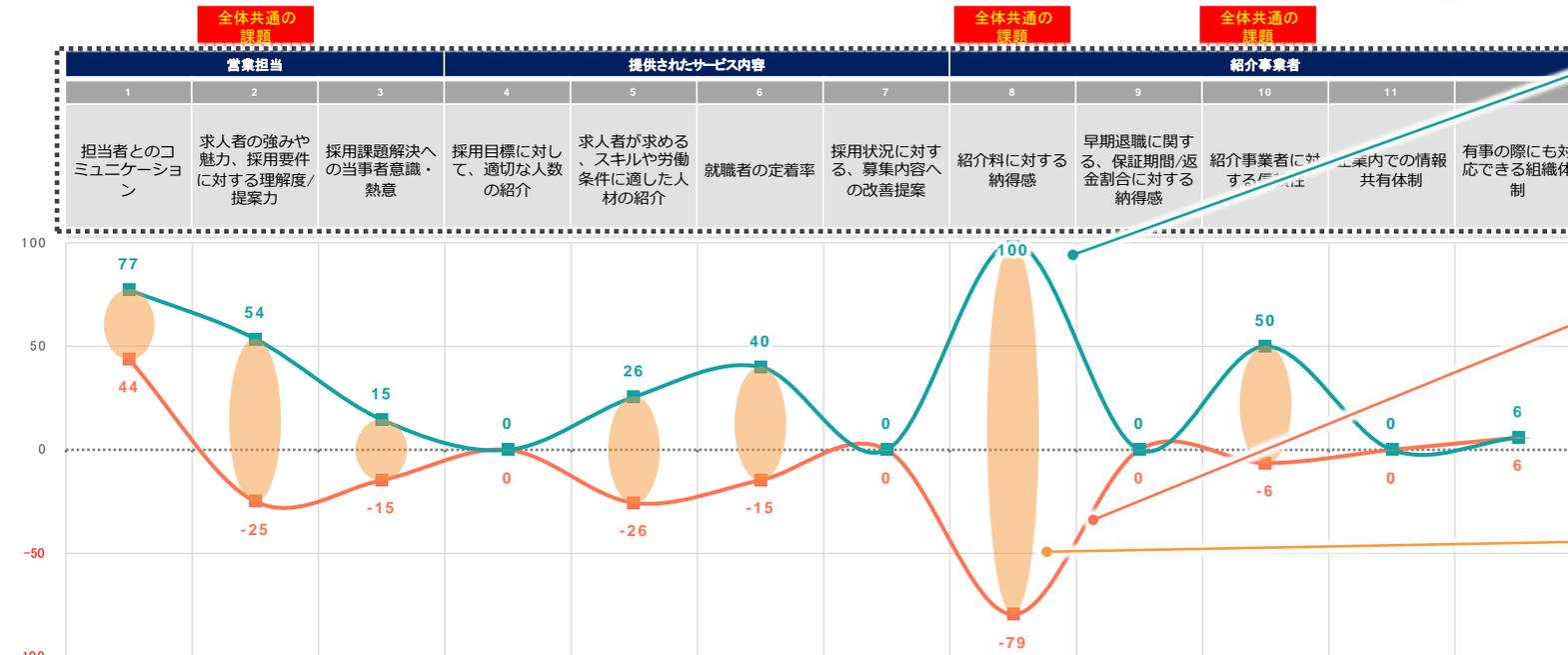
▶改善優先順位を考えるうえでは、「影響力が大きく（緑色の波形が高く）」かつ「波形同士のGAPが大きい」体験に着目する

## 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

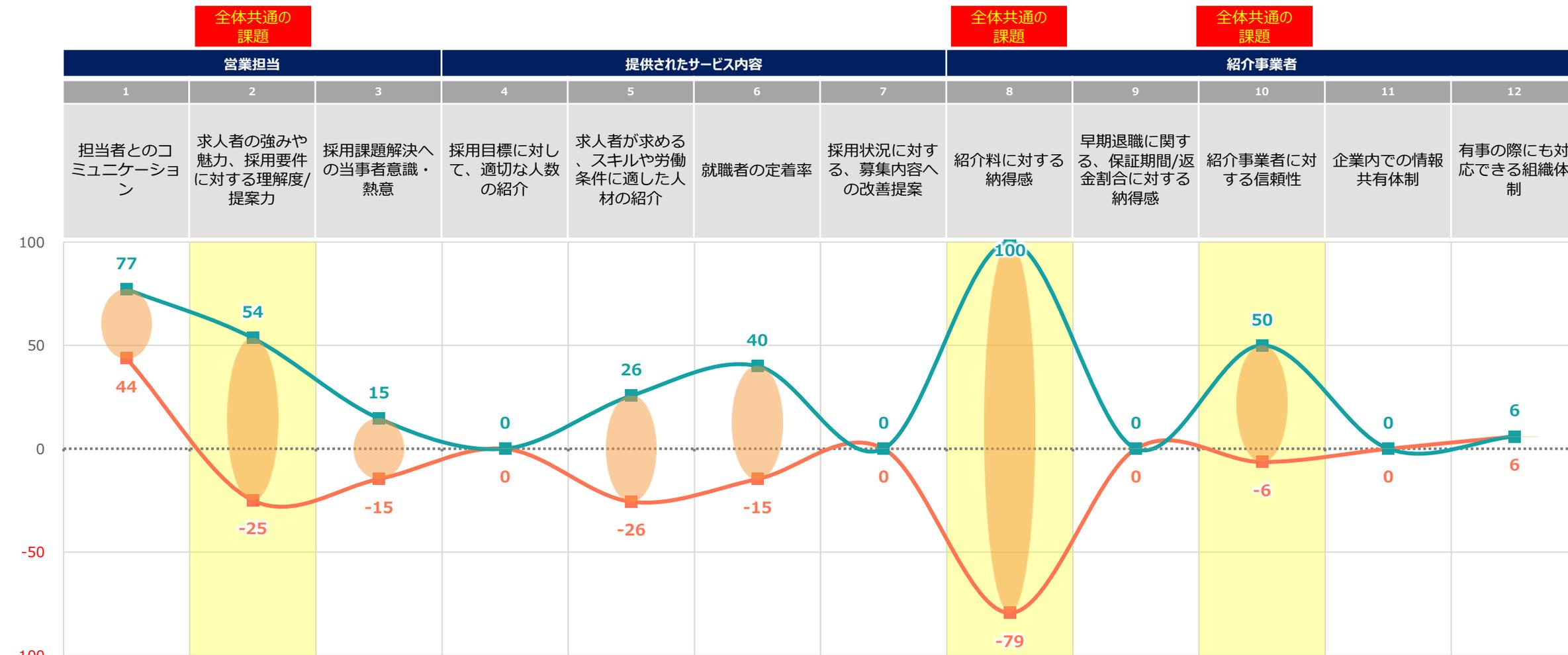
\*上記分析の算出および表現方法は、株式会社エモーションテックが保有する特許技術（第6176813号）に基づく  
\*全体は「Q1. 貴法人・施設の業種・事業領域をお選びください。」において「医療・介護・保育・その他」のいずれかを選択された方を対象 17

# 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」「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」



\* 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

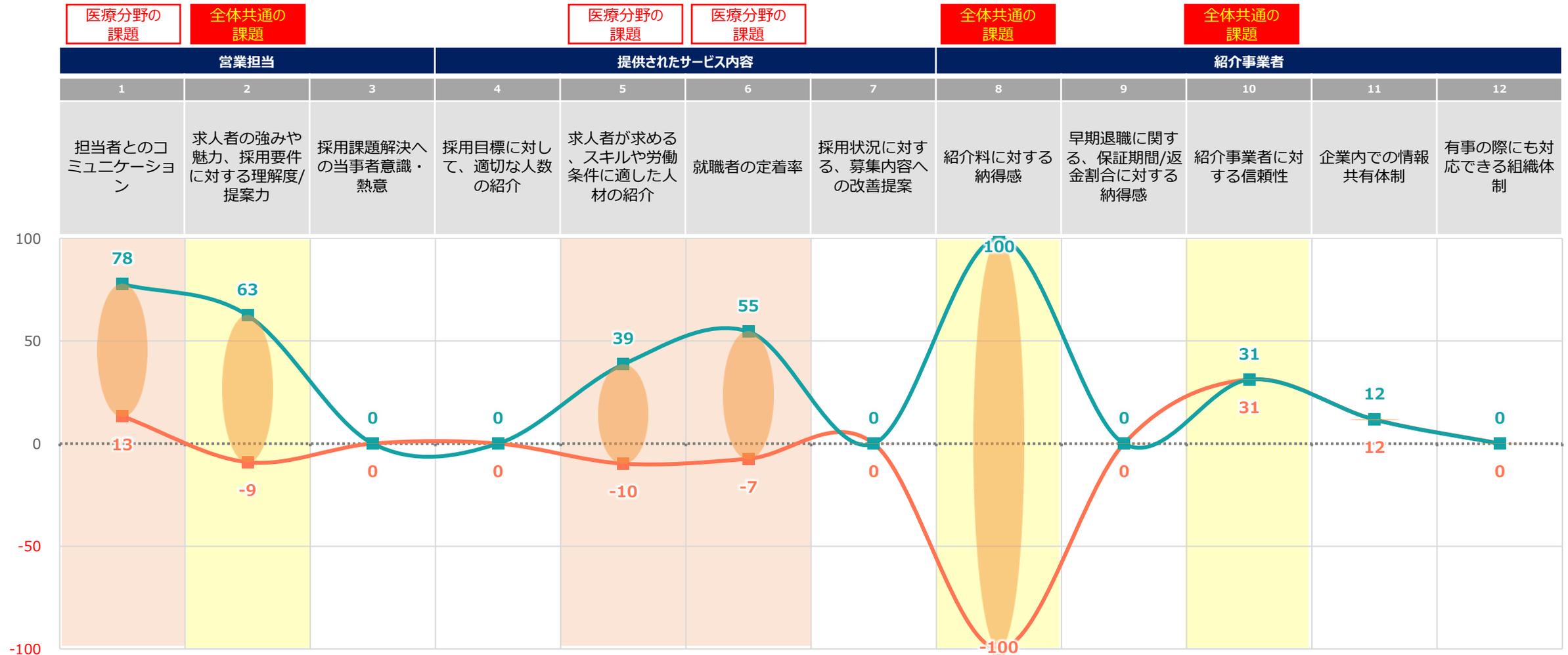
\* 全体は「Q1.貴法人・施設の業種・事業領域をお選びください。」において「医療・介護・保育・その他」のいずれかを選択された方を対象 16

# 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

医療分野特有の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」「就職者の定着率」「求人者が求める、スキルや労働条件に適した人材の紹介」



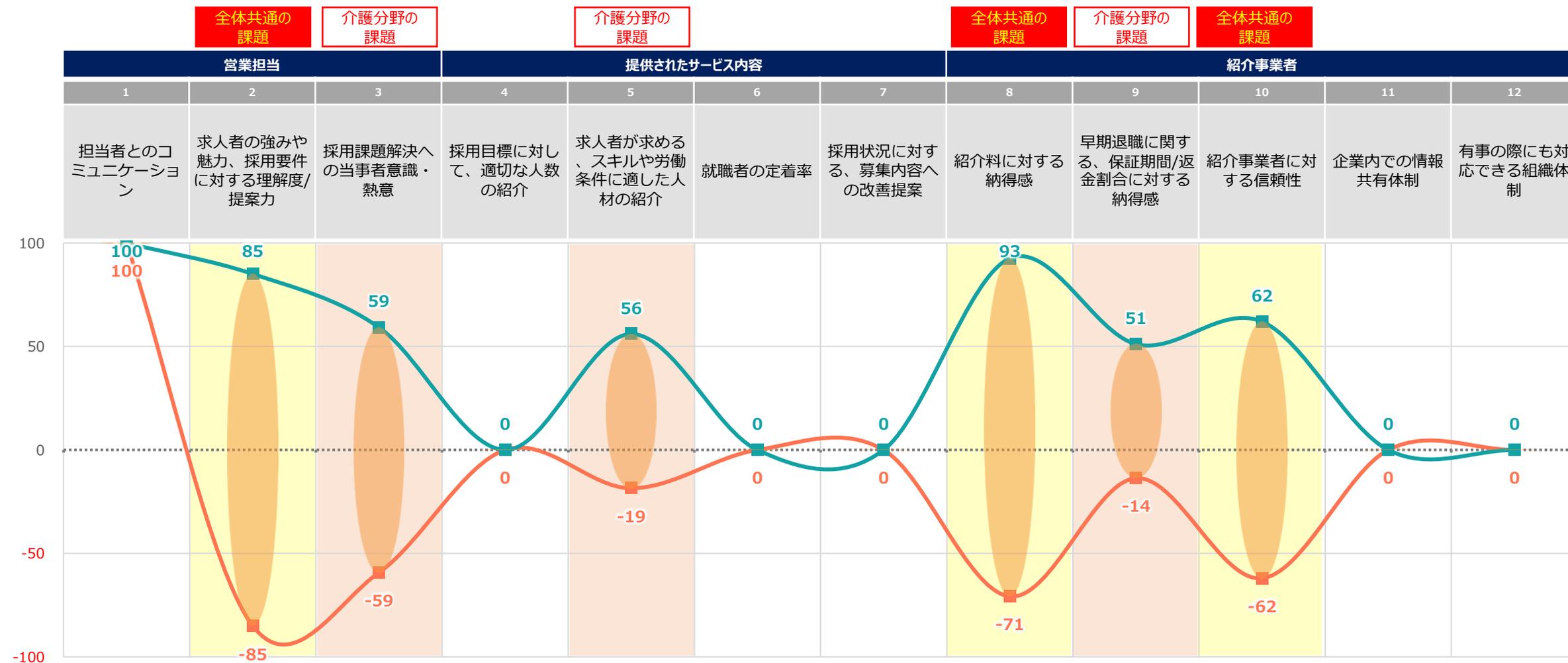
\*上記分析の算出および表現方法は、株式会社エモーションテックが保有する特許技術（第6176813号）に基づく

# 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

「採用課題解決への当事者意識・熱意」「求人者が求める、スキルや労働条件に適した人材の紹介」「早期退職に関する、保証期間/返金割合に対する納得感」



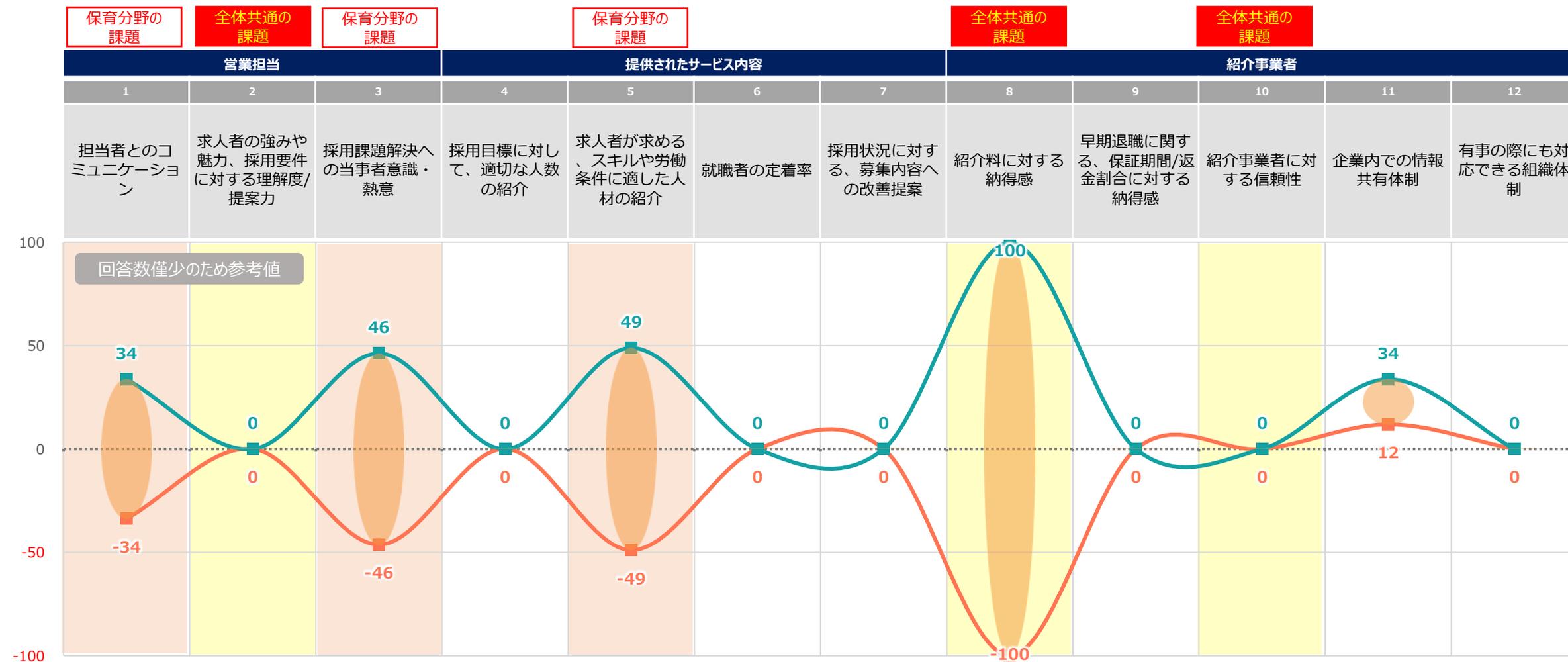
\*上記分析の算出および表現方法は、株式会社エモーションテックが保有する特許技術（第6176813号）に基づく

# 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」「採用課題解決への当事者意識・熱意」「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

# 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

認定事業者として  
共通の課題

全体

NPS:-75

No.1

【紹介事業者】  
紹介料に対する納得感

No.2

【営業担当】  
求人者の強みや魅力、採用要件に  
対する理解度/提案力

No.3

【紹介事業者】  
紹介事業者に対する信頼性

医療

NPS:-67

【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】  
就職者の定着率

【提供されたサービス内容】  
求人者が求める、スキルや労働条件  
に適した人材の紹介

各分野特有  
の課題

介護

NPS:-82

【営業担当】  
採用課題解決への  
当事者意識・熱意

【提供されたサービス内容】  
求人者が求める、スキルや労働条件  
に適した人材の紹介

【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

保育

NPS:-84

【提供されたサービス内容】  
求人者が求める、スキルや労働条件  
に適した人材の紹介

【営業担当】  
採用課題解決への  
当事者意識・熱意

【営業担当】  
担当者とのコミュニケーション

\*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**

# 全体 紹介事業者を選ぶ際に重視すること

特に紹介手数料や返戻金に関する納得感、次いでマッチング精度や担当者の対応品質に関する事項が重視される。

カテゴリ	重視する点	回答率	関連する認定制度の基準番号
紹介事業者	紹介料に対する納得感	49.5%	必須1、基本2
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	30.0%	必須2、基本2
営業担当	連絡・対応のスピード	28.0%	必須5
サービス内容	就職者の定着率	25.7%	必須4、基本3
営業担当	紹介する人材に対する理解度	24.1%	基本1、基本2
サービス内容	求人者が求める、スキルや労働条件に適した人材の紹介	23.8%	必須6
営業担当	提供される情報の正確性・豊富さ	21.4%	必須5、必須6、基本1、基本3
営業担当	求人者の強みや魅力、採用要件に対する理解度	17.2%	基本3
営業担当	就職後のフォロー・定着支援	14.6%	必須4、基本3
営業担当	人柄・雰囲気	13.7%	必須5、必須8
紹介事業者	適正認定事業者であること	11.1%	適正認定の有無
紹介事業者	過去の紹介実績	10.4%	入職実績（申請要件）
営業担当	コミュニケーション能力	9.4%	必須5、必須8、基本2
営業担当	採用課題解決への当事者意識・熱量	7.1%	基本3
サービス内容	採用目標に対して、適切な人数の紹介	7.1%	入職実績（申請要件）
サービス内容	社内での情報共有	6.4%	必須8
紹介事業者	企業内での情報共有体制	4.7%	必須8
紹介事業者	有事の際にも対応できる組織体制	4.0%	必須8
紹介事業者	ネームバリュー・知名度	3.3%	入職実績（申請要件）
営業担当	採用課題に対する提案内容	3.1%	基本3
紹介事業者	登録者数	2.6%	当該内容に関する基準なし
サービス内容	採用状況に対する、募集内容への改善提案	1.7%	必須5、基本3
紹介事業者	事務所や営業所の所在地	0.9%	当該内容に関する基準なし
紹介事業者	会社規模	0.7%	当該内容に関する基準なし

# 医療 紹介事業者を選ぶ際に重視すること

基本的に全体と同様傾向。サービス説明の納得感・マッチング精度・担当者品質などが重視される。

カテゴリ	重視する点	回答率	関連する認定制度の基準番号
紹介事業者	紹介料に対する納得感	43.4%	必須1、基本2
営業担当	連絡・対応のスピード	30.1%	必須5
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	28.3%	必須2、基本2
営業担当	紹介する人材に対する理解度	27.0%	基本1、基本2
サービス内容	求人者が求める、スキルや労働条件に適した人材の紹介	26.5%	必須6
サービス内容	就職者の定着率	26.5%	必須4、基本3
営業担当	提供される情報の正確性・豊富さ	22.6%	必須5、必須6、基本1、基本3
営業担当	求人者の強みや魅力、採用要件に対する理解度	16.8%	基本3
紹介事業者	適正認定事業者であること	15.9%	適正認定の有無
営業担当	人柄・雰囲気	14.6%	必須5、必須8
営業担当	就職後のフォロー・定着支援	12.4%	必須4、基本3
営業担当	コミュニケーション能力	10.6%	必須5、必須8、基本2
紹介事業者	過去の紹介実績	10.6%	入職実績（申請要件）
営業担当	採用課題解決への当事者意識・熱量	7.5%	基本3
サービス内容	採用目標に対して、適切な人数の紹介	7.5%	入職実績（申請要件）
サービス内容	社内での情報共有	5.8%	必須8
紹介事業者	企業内での情報共有体制	4.9%	必須8
紹介事業者	ネームバリュー・知名度	4.4%	入職実績（申請要件）
営業担当	採用課題に対する提案内容	3.1%	基本3
紹介事業者	有事の際にも対応できる組織体制	2.7%	必須8
サービス内容	採用状況に対する、募集内容への改善提案	1.8%	必須5、基本3
紹介事業者	登録者数	1.8%	当該内容に関する基準なし
紹介事業者	事務所や営業所の所在地	1.3%	当該内容に関する基準なし
紹介事業者	会社規模	0.4%	当該内容に関する基準なし

# 介護 紹介事業者を選ぶ際に重視すること

全体傾向と比べて、紹介料や返戻金に関する納得感への重要度が高くなっている。

カテゴリ	重視する点	回答率	関連する認定制度の基準番号
紹介事業者	紹介料に対する納得感	57.3%	必須1、基本2
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	34.4%	必須2、基本2
営業担当	連絡・対応のスピード	28.3%	必須5
サービス内容	就職者の定着率	24.7%	必須4、基本3
営業担当	紹介する人材に対する理解度	22.6%	基本1、基本2
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	21.1%	必須6
営業担当	提供される情報の正確性・豊富さ	20.4%	必須5、必須6、基本1、基本3
営業担当	就職後のフォロー・定着支援	16.1%	必須4、基本3
営業担当	求人者の強みや魅力、採用要件に対する理解度	15.8%	基本3
営業担当	人柄・雰囲気	12.2%	必須5、必須8
紹介事業者	過去の紹介実績	12.2%	入職実績（申請要件）
営業担当	コミュニケーション能力	9.3%	必須5、必須8、基本2
営業担当	採用課題解決への当事者意識・熱量	7.2%	基本3
サービス内容	社内での情報共有	7.2%	必須8
サービス内容	採用目標に対して、適切な人数の紹介	6.8%	入職実績（申請要件）
紹介事業者	適正認定事業者であること	6.8%	適正認定の有無
紹介事業者	企業内での情報共有体制	5.0%	必須8
紹介事業者	有事の際にも対応できる組織体制	5.0%	必須8
営業担当	採用課題に対する提案内容	2.5%	基本3
サービス内容	採用状況に対する、募集内容への改善提案	2.2%	必須5、基本3
紹介事業者	登録者数	2.2%	当該内容に関する基準なし
紹介事業者	ネームバリュー・知名度	1.4%	入職実績（申請要件）
紹介事業者	会社規模	0.7%	当該内容に関する基準なし
紹介事業者	事務所や営業所の所在地	0.7%	当該内容に関する基準なし

# 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）

3分野で唯一、就職者の定着率が最も強く重視されている。

また、適正認定事業者であることの重要度が他分野よりも強く重視されている。

カテゴリ	重視する点	回答率	関連する認定制度の基準番号
サービス内容	就職者の定着率	39.4%	必須4、基本3
紹介事業者	紹介料に対する納得感	33.3%	必須1、基本2
サービス内容	求人者が求める、スキルや労働条件に適した人材の紹介	30.3%	必須6
営業担当	提供される情報の正確性・豊富さ	24.2%	必須5、必須6、基本1、基本3
営業担当	求人者の強みや魅力、採用要件に対する理解度	21.2%	基本3
営業担当	連絡・対応のスピード	21.2%	必須5
紹介事業者	適正認定事業者であること	21.2%	適正認定の有無
営業担当	就職後のフォロー・定着支援	18.2%	必須4、基本3
営業担当	人柄・雰囲気	15.2%	必須5、必須8
営業担当	紹介する人材に対する理解度	15.2%	基本1、基本2
サービス内容	採用目標に対して、適切な人数の紹介	15.2%	入職実績（申請要件）
営業担当	採用課題解決への当事者意識・熱量	9.1%	基本3
サービス内容	社内での情報共有	9.1%	必須8
紹介事業者	ネームバリュー・知名度	9.1%	入職実績（申請要件）
紹介事業者	登録者数	9.1%	当該内容に関する基準なし
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	9.1%	必須2、基本2
営業担当	採用課題に対する提案内容	6.1%	基本3
紹介事業者	有事の際にも対応できる組織体制	6.1%	必須8
営業担当	コミュニケーション能力	3.0%	必須5、必須8、基本2
紹介事業者	過去の紹介実績	3.0%	入職実績（申請要件）
サービス内容	採用状況に対する、募集内容への改善提案	0.0%	必須5、基本3
紹介事業者	会社規模	0.0%	当該内容に関する基準なし
紹介事業者	事務所や営業所の所在地	0.0%	当該内容に関する基準なし
紹介事業者	企業内での情報共有体制	0.0%	必須8

**紹介事業者に改善してほしいこと**

# 全体 紹介事業者に改善してほしいこと

紹介手数料については依然として強い負担感があり、改善要望として非常に多い。  
 全体として、営業担当者のサービス品質や営業体制に関する改善がその他多くあがっている。

カテゴリ	改善してほしい点	回答率	基準番号
紹介事業者	紹介手数料	57.5%	当該内容に関する基準なし
営業担当	担当者の、紹介人材に対する責任感	32.8%	必須5、必須8、基本1、基本3
紹介事業者	早期退職に関する保証期間・返金割合	31.3%	当該内容に関する基準なし
営業担当	担当者の、求職者に関する情報の事前把握・理解	28.2%	必須5、基本1
サービス内容	求人要件とマッチしていない人材の紹介	26.7%	必須5、基本1、基本3
紹介事業者	同じ紹介事業者内の、複数担当者からの連絡・アプローチ	26.1%	必須5、必須8
営業担当	一方的な人材紹介の営業連絡	25.6%	必須5、必須8
サービス内容	就職者の早期退職	25.6%	必須4、基本3
営業担当	就職後の定着支援、フォロー	23.3%	基本3
営業担当	FAXを利用した連絡手段	19.0%	基本2
営業担当	担当者の対応・態度	17.9%	必須5、必須8、基本2
営業担当	求職者へ提供する求人者情報の量・質	17.5%	必須5、必須6、基本1、基本2
紹介事業者	求人要件の社内共有不足	15.9%	必須8、基本3
営業担当	一方的な連絡の不通	12.3%	基本3
営業担当	早期契約締結の強要	10.6%	必須5、基本3

# 医療 紹介事業者に改善してほしいこと

紹介手数料についての改善要望は全体傾向より少ないものの、最も多い項目。

営業担当者のサービス品質の中でも特に、マッチング精度に関する項目の改善要望が多かった。

カテゴリ	改善してほしい点	回答率	基準番号
紹介事業者	紹介手数料	46.6%	当該内容に関する基準なし
紹介事業者	早期退職に関する保証期間・返金割合	29.8%	当該内容に関する基準なし
営業担当	担当者の、紹介人材に対する責任感	29.2%	必須5、必須8、基本1、基本3
営業担当	担当者の、求職者に関する情報の事前把握・理解	29.2%	必須5、基本1
サービス内容	求人要件とマッチしていない人材の紹介	25.5%	必須5、基本1、基本3
サービス内容	就職者の早期退職	25.5%	必須4、基本3
紹介事業者	同じ紹介事業者内の、複数担当者からの連絡・アプローチ	25.5%	必須5、必須8
営業担当	就職後の定着支援、フォロー	18.6%	基本3
営業担当	一方的な人材紹介の営業連絡	18.0%	必須5、必須8
営業担当	担当者の対応・態度	16.1%	必須5、必須8、基本2
営業担当	求職者へ提供する求人者情報の量・質	14.3%	必須5、必須6、基本1、基本2
紹介事業者	求人要件の社内共有不足	14.3%	必須8、基本3
営業担当	FAXを利用した連絡手段	11.2%	基本2
営業担当	早期契約締結の強要	8.7%	必須5、基本3
営業担当	一方的な連絡の不通	8.7%	基本3

# 介護 紹介事業者に改善してほしいこと

基本的には全体傾向と同様。

FAXを一方向的に送付する営業連絡や担当者の態度・対応について、他分野よりも多く改善要望があった。

カテゴリ	改善してほしい点	回答率	基準番号
紹介事業者	紹介手数料	63.4%	当該内容に関する基準なし
営業担当	担当者の、紹介人材に対する責任感	35.0%	必須5、必須8、基本1、基本3
紹介事業者	早期退職に関する保証期間・返金割合	34.6%	当該内容に関する基準なし
営業担当	一方的な人材紹介の営業連絡	29.6%	必須5、必須8
営業担当	担当者の、求職者に関する情報の事前把握・理解	28.0%	必須5、基本1
サービス内容	就職者の早期退職	27.2%	必須4、基本3
営業担当	就職後の定着支援、フォロー	25.5%	基本3
紹介事業者	同じ紹介事業者内の、複数担当者からの連絡・アプローチ	25.5%	必須5、必須8
サービス内容	求人要件とマッチしていない人材の紹介	24.7%	必須5、基本1、基本3
営業担当	FAXを利用した連絡手段	23.9%	基本2
営業担当	担当者の対応・態度	20.2%	必須5、必須8、基本2
営業担当	求職者へ提供する求人者情報の量・質	18.1%	必須5、必須6、基本1、基本2
紹介事業者	求人要件の社内共有不足	17.7%	必須8、基本3
営業担当	一方的な連絡の不通	14.0%	基本3
営業担当	早期契約締結の強要	10.7%	必須5、基本3

# 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）

全体傾向よりも紹介手数料に関する改善要望が多くなっている。

他分野に比べて、複数担当者からの連絡・アプローチについての改善要望が多い。

カテゴリ	改善してほしい点	回答率	基準番号
紹介事業者	紹介手数料	71.9%	当該内容に関する基準なし
サービス内容	求人要件とマッチしていない人材の紹介	56.3%	必須5、基本1、基本3
営業担当	担当者の、紹介人材に対する責任感	37.5%	必須5、必須8、基本1、基本3
紹介事業者	同じ紹介事業者内の、複数担当者からの連絡・アプローチ	37.5%	必須5、必須8
営業担当	一方的な人材紹介の営業連絡	34.4%	必須5、必須8
営業担当	就職後の定着支援、フォロー	28.1%	基本3
営業担当	求職者へ提供する求人者情報の量・質	28.1%	必須5、必須6、基本1、基本2
営業担当	早期契約締結の強要	25.0%	必須5、基本3
営業担当	担当者の、求職者に関する情報の事前把握・理解	21.9%	必須5、基本1
紹介事業者	早期退職に関する保証期間・返金割合	21.9%	当該内容に関する基準なし
営業担当	FAXを利用した連絡手段	18.8%	基本2
営業担当	一方的な連絡の不通	18.8%	基本3
サービス内容	就職者の早期退職	18.8%	必須4、基本3
営業担当	担当者の対応・態度	15.6%	必須5、必須8、基本2
紹介事業者	求人要件の社内共有不足	15.6%	必須8、基本3