＜報道関係者各位＞

2015年1月27日

留学ジャーナル「無料留学カウンセリング」お客さま満足度調査結果の概要

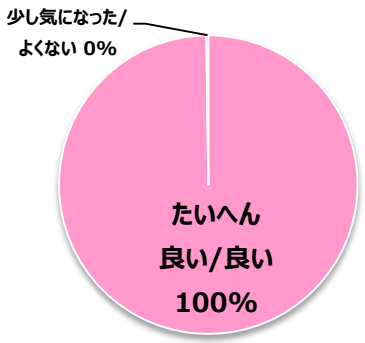
株式会社留学ジャーナル（本社：東京都新宿区信濃町34 JR信濃町ビル 代表取締役社長：安藝 清）は、2014年10月～12月の３ヵ月間、留学ジャーナルカウンセリングセンターに来訪されたお客さまを対象に、弊社の無料留学カウンセリングに関するアンケート調査を実施、このほど結果を取りまとめましたので、お知らせいたします。

弊社では、留学支援サービスをお客さまにとってより魅力あるものにしていくため、留学カウンセリングに訪れた方に任意でアンケート調査にご協力いただいています。お客さまからのご意見やご要望に耳を傾けて、サービスの継続的な改善とお客さま満足度のさらなる向上を図るべく、日々の業務に反映しています。詳細は、以下をご参照ください。

【調査概要】
- 調査タイトル　初めての留学カウンセリングアンケート
- 調査対象　東京留学ジャーナルカウンセリングセンターへお越しいただいたお客さま
- 調査期間　2014年10月1日～12月31日の3ヵ月間
- 調査方法　留学相談後にアンケート用紙を手渡し、その場で直接記入してもらう方法
- 調査場所　東京留学ジャーナルカウンセリングセンター
- 有効回答数　1,186サンプル

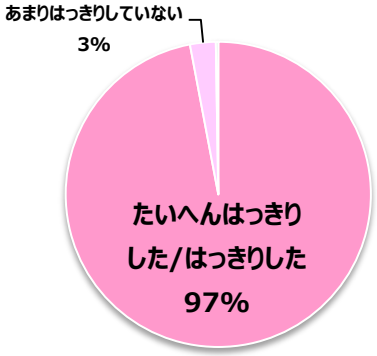
【次のような悩みを持っている人が、留学カウンセリングに訪れています。】
- 留学したいけれど、何をどう検討したらいいのかわからない
- 希望や条件に合う学校が分からない
- 留学準備の段取りが分からない
- 留学費用が足りなくて悩んでいる
- 海外生活のイメージが湧かない　等

1．お客さまを担当したカウンセラーの印象（服装、表情、態度、言葉遣いなど）はいかがでしたか？



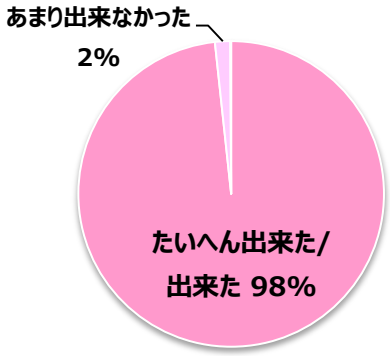
- 清潔感がありました。聞き上手で有難かったです。（24才、男性）
- すぐに資料を用意してくださったりして、親身になって相談に乗っていただきました。（20才、女性）
- 話しやすく笑顔が自然でとても好感が持てました。（女性）
- 学校、滞在方法など様々な選択肢を与えてくださり、今後決めるべきことがはっきりとした。（19才、男性）
- 言葉遣いが丁寧でとても話しやすかった。（21才、男性）

2．本日のカウンセリングで、今後解決しなくてはならない点や、その道すじがはっきりしましたか？



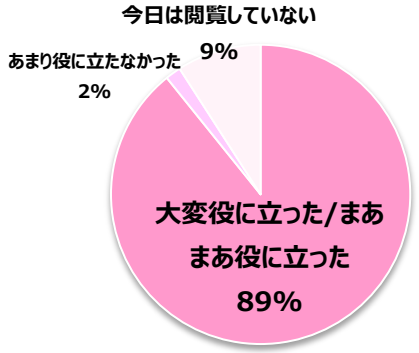
- 基本的に道筋を立ててくださった。準備などよくわからなかったので明確になってきました。（24才、男性）
- 具体的な相談内容を決めていなかったのでまとまらないかと思っていましたが、それどころか自分の今後の解決点も見つけられ満足でした。（女性）
- 留学をする上でのメリットや現実的なところもはっきりと教えて頂き不安でしたがモチベーションが上がりました。（28才、女性）
- 今後自分のやるべきことがはっきりとわかりました。（22才、男性）
- 今後の道が明確になりました。自分なりに頑張ってみたいと思います。（20才、男性）

3．本日のカウンセリングで、お客さまが欲しかった情報を得ることができましたか？



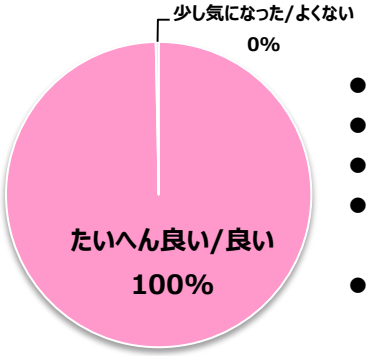
- 気にかけていた部分に対して適切な返答をしていただいたため。（20才、女性）
- ２つの国で迷っていたが、両方の見積もり・資料を出してもらえた。（19才、女性）
- ここまで話が進んで、情報をいただけるとは思いませんでした。（18才、女性）
- 日本人ができるだけ少ない環境がよいと考えていた中で、まさにそれを考慮した留学先の案内をしてくださいました。（20才、女性）
- パンフレットの情報のみではわからなかったであろう情報も理解できた。（22才、女性）

4．学校の資料（ファイル）は、学校を決めるにあたり役立ちましたか？



- 現地レポートが大変参考になった。事前に調べてきたが、どの情報よりも質も量も高かった。（19才、男性）
- 学校の資料は留学生の生の声が聞けたのでたいへん役に立った。（24才、女性）
- 実際に体験された方の感想や具体的なことが書かれていて、学校選びにとても役立ちました。（20才、女性）
- 写真付きで学校の雰囲気を知ることができた。（21才、男性）

5．受付（服装、表情、態度、言葉遣いなど）やカウンセリングセンター全体の印象はいかがでしたか？



- 清潔感もあり、資料が充実していてよい。（21才、女性）
- 留学に関する資料がたくさんあってよかった。（21才、男性）
- 雰囲気がよかったので来やすいです。（19才、女性）
- キャンペーン期間中で、お菓子と飲み物があったのがすごくいいと思いました。特にお菓子が外国のものなのでとても良いと思います。（20才、女性）
- きれいで受付の方の対応もよかった。（不明）

【留学ジャーナルの留学カウンセリング】
東京、大阪、名古屋、福岡、岡山の全国５ヵ所にカウンセリングセンターがあり、個別での無料留学相談を行っています。カウンセラーは全員留学経験者です。海外留学に関する希望や目標など、なんでもご相談いただけます。遠方にお住まいの方、お時間のない方には電話やメールでの留学相談も行っています。また留学カウンセラーが札幌、仙台から沖縄などの街を訪問し、留学相談にお応えする、「あなたの街の留学説明会」も定期的に行っています。

【株式会社　留学ジャーナル】
創業以来44年にわたり留学総合コンサルティング企業として、これまでに18万人以上を越える留学生を海外に送り出しています。留学専門誌『留学ジャーナル』の発行をはじめ、各国大使館、教育団体等との賛同・協力をもとに留学フェアやイベントも毎年開催。留学前の無料カウンセリングから帰国後の就職サポートまで総合的な留学コンサルティング事業を展開しています。

＜同件に関するお問合せ先＞　株式会社　留学ジャーナル　広報担当：石澤、久保
TEL：（050）3033-4122　／　FAX：（03）5312-4469　E-mail：pr@ryugaku.co.jp