

2025年度

# 顧客満足度調査 報告

Customer Satisfaction Survey Report

## SURVEY OVERVIEW

### 調査時期

2026年2月20日～3月19日

### 調査方法

WEBアンケート形式

### 有効回答者

EAP契約企業のご担当者 109名

### 調査目的

EAPサービスの利用状況や満足度、ご意見・ご要望を把握し、さらなる品質向上につなげるため

本調査にご協力いただいた皆さまに、心より感謝を申し上げます。

## SUMMARY

### EAPサービスへの満足度

# 92.7%

サービスへの満足度は高く、多くの担当者が非常に満足している、満足していると答えています(92.7%)。

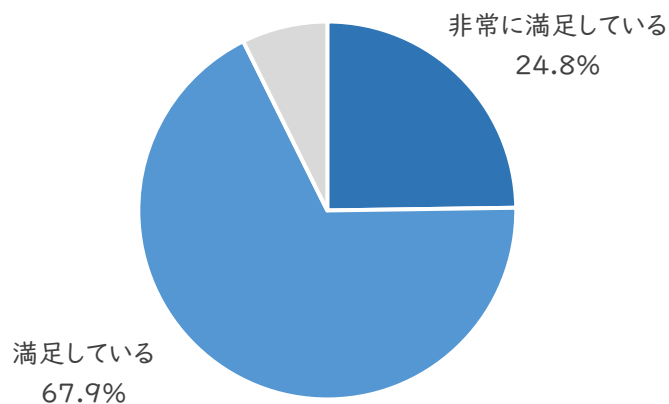


図1 EAPサービスへの満足度

### EAPサービスの継続利用意向

# 94.4%

多数の顧客が今後もサービスを利用したいと回答しています(94.4%)。

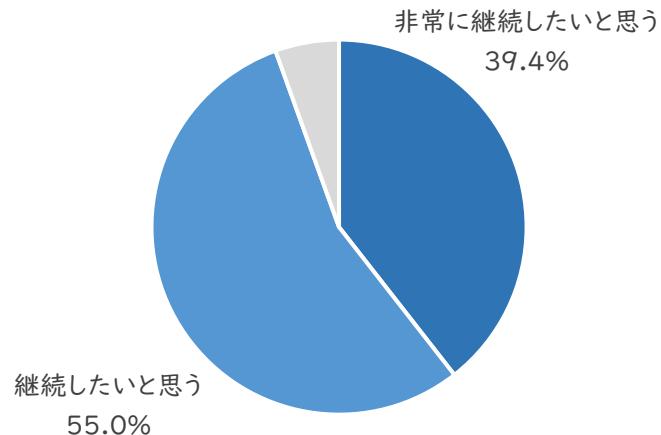


図2 EAPサービスの継続利用意向

# 特に評価されているポイント

## HIGHLY RATED ITEMS

**99.1%**

企業担当カウンセラー制により  
企業／団体の窓口となるカウンセ  
ラーが選任されている

**95.4%**

人事・産業保健スタッフ・管理職が  
社員・部下への対応を相談できる

**94.5%**

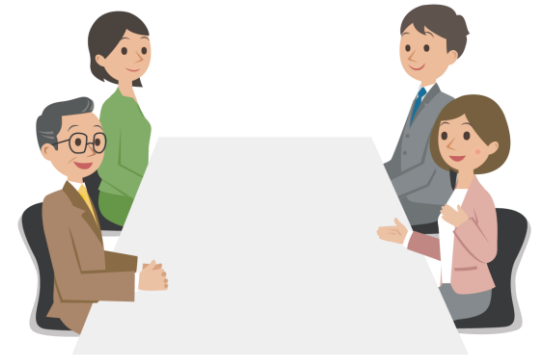
人事・産業保健スタッフ・管理職と  
EAPが連携して対応ができる

**93.6%**

相談担当カウンセラー制により  
同じカウンセラーが継続して  
一人の相談者に対応している

**91.7%**

メンタルヘルス（心の不調）以外  
の相談に応じられる



※ JESのEAPサービスにおいて価値があると評価された特徴（90%以上）

## KEY EAP BENEFITS

**65.1%**

人事・産業保健業務の  
効率化・負担減

**45.0%**

相談窓口の利用率・  
認知率の向上

**43.1%**

不調の早期発見・対応

**41.3%**

心理的安全性・  
上司のサポート力の向上

**38.5%**

健康状態・心理指標の改善

**36.7%**

制度・施策体系の整理

※ EAP導入によって記載の効果があつたと回答した方の割合

## CUSTOMER VOICES

“ 企業担当カウンセラーから適宜フォローやアドバイスを受け、とりわけ休職者には親身に対応していただきました

“ 復職時のご支援や、難しい課題に対してご相談できることは、非常に心強いと感じています

“ 役職者向けに心理的安全性の研修を実施していただき、上司の取り組みが向上したと感じました

“ 家族も利用できる仕組みは、満足度や安心感がより高くなるように感じています

“ 管理監督者からEAPで相談してよかったとの意見をいただいた

“ 特に復職時に提出いただく振り返りレポートの作成や、復職後約4か月間の継続的なサポートを実施いただいたことで、再発率の低下につながっています

“ メンタル不調者への対応は物理的、心理的に負担が大きかったが、EAPサービスを導入することにより軽減できた

“ EAPサービスを活用していなければ知る事ができなかった職員の抱えている悩み等を把握できるようになった。また、そのことでそのような従業員に対応しやすくなった

## SERVICE STRENGTHS

### 01

#### 担当制による継続支援体制

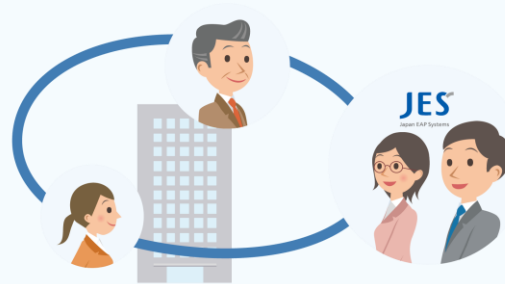
各企業・相談者ごとに専任カウンセラーが対応することで、理解が深まり、一貫性のある支援が可能になっています。



### 02

#### 組織と個人をつなぐ支援設計

休職者本人だけでなく、人事・産業保健スタッフ・管理職との連携を前提とした支援により、復職の安定性と現場負担の軽減を実現しています。



### 03

#### 専門性に基づく対応領域の広さ

メンタルヘルスにとどまらず、関連する多様な相談に対応できる体制を整えています。

