調査規模は過去最大の約2,200名へ拡大！

ケアマネジャー満足度調査で約93%が「満足」、

顧客推奨度は調査開始比3倍以上の水準を維持

調査の全項目で高い満足度を実現。個人ではなく「チーム全体で支える体制」が選ばれる理由に

2026年11月25日

Recovery International株式会社

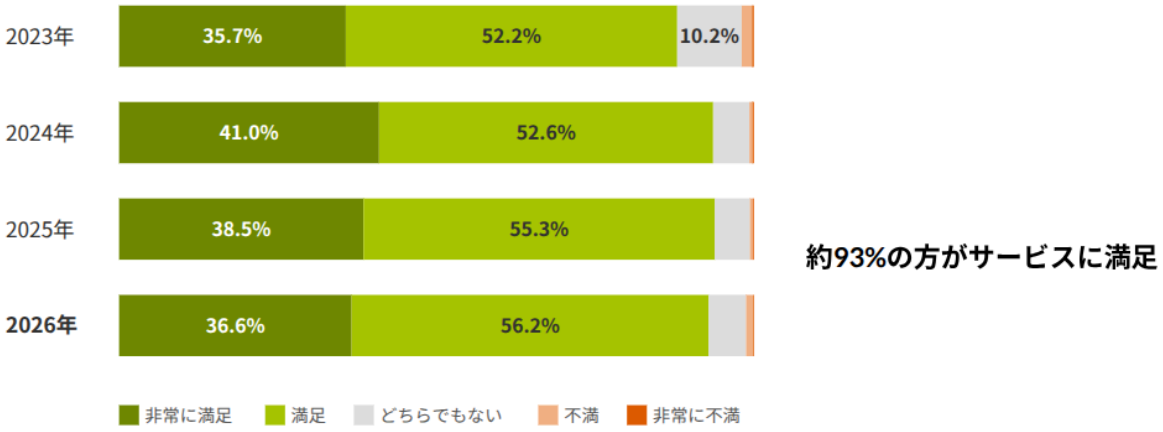
Recovery International株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：柴田旬也、証券コード：9214）は、過去最大規模となる約2,200名のケアマネジャー様を対象に顧客満足度アンケートを実施し、約730名から回答を取得しました。その結果、約93%が当社の訪問看護サービスに満足しているということが明らかとなりました。

顧客満足度アンケート調査の目的

本アンケートを実施することにより、ご利用者様へのサービスを包括的にマネジメントされるケアマネジャー様のご意見やニーズを把握し、当社サービスの品質向上及び改善施策につなげることを目的としています。

顧客満足度アンケート結果

顧客満足度アンケートの結果、リカバリーの訪問看護サービスに「非常に満足」「満足」と回答した方は有効回答数の約93%となり、引き続き高い水準を維持いたしました。

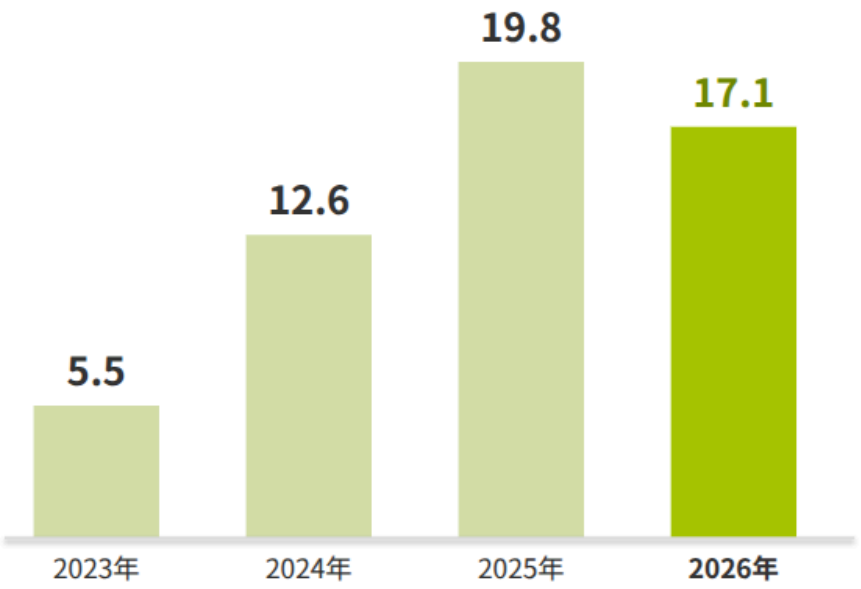


その中でも特に評価された点や利用のきっかけとして多く挙げられたのは、以下の3点です。

- **丁寧で迅速な対応、急な依頼も柔軟に対応してくれる**
- **相談しやすく、生活面も含めて提案してくれる**
- **担当者が不在の際も、他のスタッフが利用者様の状況を把握しているチーム体制**

NPS®スコアについて

さらにNPS®*スコアは「17.1」となり、調査を開始した2023年（5.5）と比較して3倍以上を維持しています。



NPS®*：［推奨者の割合（%）］-［批判者の割合（%）］で算出される、顧客の継続利用意向を知るための指標

※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、NPS、そしてNPS関連で使用されている顔文字は、ベイン･アンド･カンパニー、フレッド・ライクヘルド、NICE Systems, Inc.の登録商標又はサービスマークです。

今後も「もう一人のあたたかい家族」の理念のもと、事業所全体で支える「チーム力」を一層磨き上げ、ケアマネジャー様や地域の皆様にとって「リカバリーがいれば安心」と信頼される訪問看護サービスの提供を通じて、社会全体の健康と福祉の向上に貢献してまいります。

調査概要

調査内容　：Recovery International株式会社の訪問看護サービスに関する満足度調査
調査期間　：2026年9月1日～2026年9月30日
調査方法　：インターネット調査
調査対象　：ケアマネジャー 2,234名
有効回答数：729名
調査項目　：「サービス利用頻度」「サービスの満足度」「報告・連絡・相談の内容」
「接遇・言葉遣い」「看護・リハビリの質」

会社概要

【Recovery International株式会社について】
Recovery International株式会社は「もう一人のあたたかい家族」を企業理念に掲げ、在宅医療領域で最大限に時間を活かす仕組みを提供し、チームで"いきいき"と働く人を増やすことを目指す企業です。

・会社名　Recovery International 株式会社
（英語名：Recovery International Co.,Ltd.）
・代表者　代表取締役社長 柴田　旬也
・設　立　2013年11月
・所在地　東京都新宿区西新宿6-16-12 第一丸善ビル6F
・ＵＲＬ　https://www.recovery-group.co.jp

■Recovery International株式会社
広報担当：広報チーム
Email：U_pr@recovery-group.co.jp
電話：03-5990-5882