



セミナーの様子 1



セミナーの様子 2



セミナーの様子 3



セミナーの様子 4



利用者へのフォロー 1



利用者へのフォロー 2

補足資料2. インタビュー詳細

インタビュー対象として選んだ農家の数と属性：

- ・ ListenField とクボタチームで合計 30 名の方にインタビューを行った。
- ・ 6 名：現地コーディネーター／農業従事者
- ・ 8 名：コントラクタ
- ・ 16 名：一般農家

評価方法：

1. ListenField とクボタが農家を特定。
2. ListenField が半数に電話をかけて評価を聞く。
3. クボタが参加者の半数に電話し、評価を持参させる。
4. アンケート情報を Google フォームに保存する。
5. アンケートは 2 種類ある。
 - 業者向けアンケート
 - 農家の方へのアンケート

CSAT の仕組み

ユーザーの満足度を以下の 1～5 で採点してもらい、単純平均で算出した。

- 1：全く満足していない
- 2：満足していない
- 3：どちらでもない
- 4：満足している
- 5 点：非常に満足（最高点）

スコア 3（ニュートラル）の統計的誤差を防ぐため、ユーザーは定性的なコメントを入力する。シナリオの例は以下の通りである。

Questions	User A Score given	User B Score given	User C Score given
Question - 1	2	3	4
Question - 2	4	5	5
Question - 3	5	5	5
Average score	3.6	4.3	4.7

ユーザーA の平均 CSAT スコアは 3.6 点

ユーザーB の平均 CSAT スコアは 4.3 点

ユーザーC の平均 CSAT スコアは 4.7 点

CSAT パーセンテージ (%) は、ユーザーレベルの平均スコアをすべて加算し、最大スコアで割って 100 を掛けた数値になる。

$$\text{CSAT (\%)} = \frac{\text{Total Response Scores Given}}{\text{Total Possible Response Scores}} \times 100$$

CSAT (%) is $((3.6+4.3+4.7)/15) \times 100 = 84\%$.

CSAT スコアは、肯定的な回答（満足した顧客）を総回答数で割って 100 を掛け、パーセンテージで表示することで算出する。例えば、回答が合計 50 件あり、45 件が肯定的な回答であれば、CSAT は 90% となる。これは Yes/No 等、二項対立（二択）の質問への回答を表現する場合には有効だが、満足度に関する連続した数値で表現する場合は計算方法が異なる。

二項対立（二択）の質問では満足度 1~3 が全て 0 とカウントされるため、今回我々が採用した CSAT スコアは、ユーザーからの満足度の結果をより正確に反映すべく、与えられたユーザーごとの平均スコアをすべて加算し、最大スコアで割って 100 を掛けた数値とした。

(Source: How to Calculate CSAT & What It Means for Your Business)

<https://monkeylearn.com/blog/csat-calculation/>

CSAT の計算で使用した質問：

質問	最大 スコア
全体として、マシンシェアリング機能にはどの程度満足していますか？	5
全体として、FarmAI アプリケーションの機械共有機能の操作性はいかがでしたか？	5
全体として、今後もマシンシェアリングシステムを利用したいと思いますか？	5
この機能やアプリケーションを友人や家族に薦める可能性はどの程度ありますか？	5
予約の受付/辞退は簡単でしたか？// 全体的に収穫日の予測にどの程度満足されましたか？	5

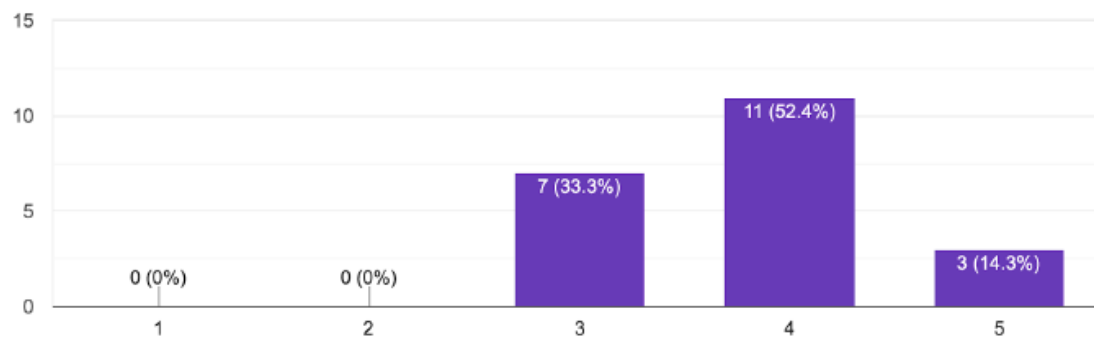
CSAT スコアの合計値：

質問	最大 スコア	平均値 スコア	満足度%
全体として、マシンシェアリング機能にはどの程度満足していますか？	5	3.8	75%
全体として、FarmAI アプリケーションの機械共有機能の操作性はいかがでしたか？	5	3.8	76%
全体として、今後もマシンシェアリングシステムを利用したいと思いますか？	5	3.8	76%
この機能やアプリケーションを友人や家族に薦める可能性はどの程度ありますか？	5	3.9	78%
予約の受付/辞退は簡単でしたか？// 全体的に収穫日の予測にどの程度満足されましたか？	5	3.6	72%
満足度スコア			75%

農家へのアンケートの結果の詳細:

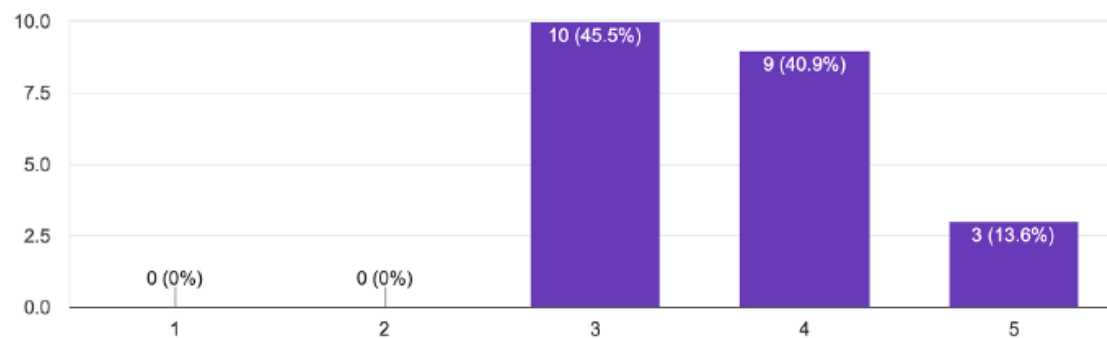
全体として、マシンシェアリング機能にはどの程度満足していますか？

回答数：21 件



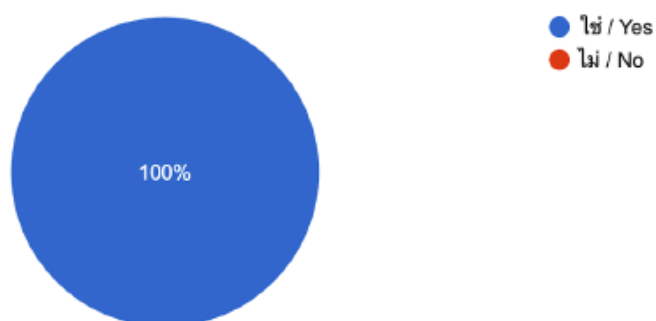
全体として、FarmAI アプリケーションの機械共有機能の操作性はいかがでしたか？

回答数：22 件



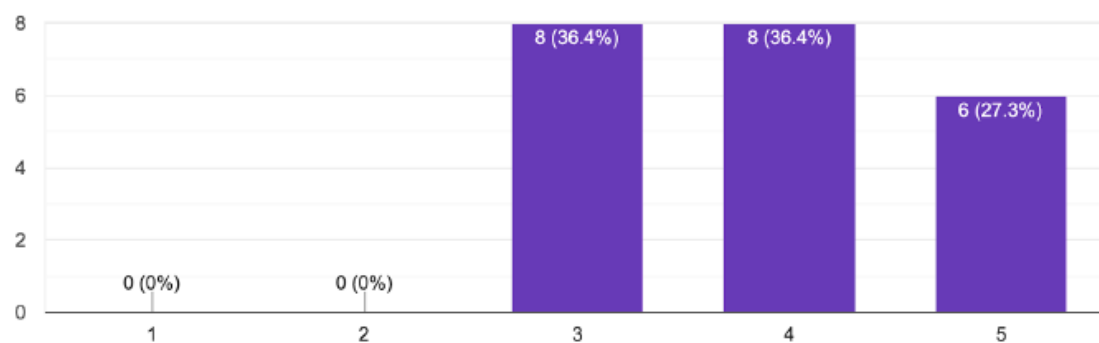
全体として、今後もマシンシェアリングシステムを利用したいと思いますか？

回答数：21 件



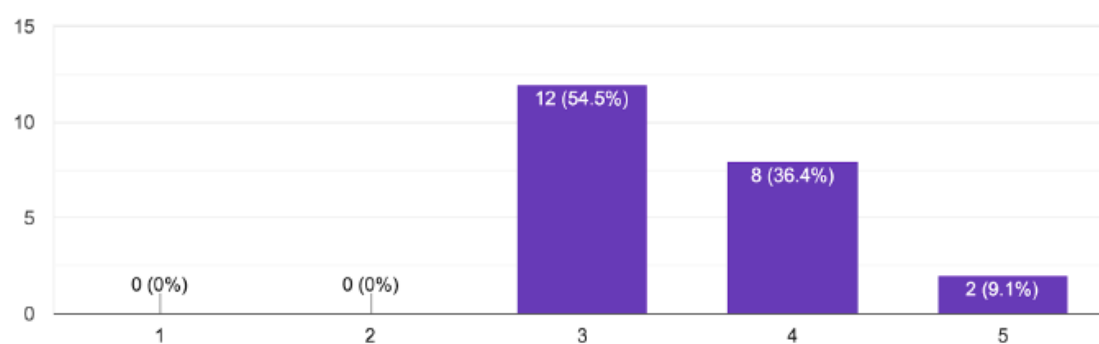
この機能やアプリケーションを友人や家族に薦める可能性はどの程度ありますか？

回答数：22 件



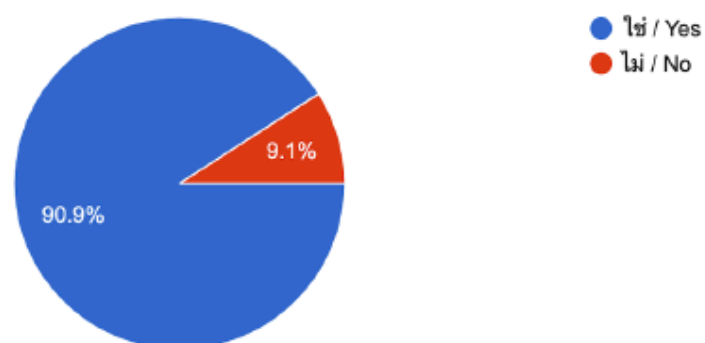
収穫日の予測は的中したと思いますか？

回答数：22 件



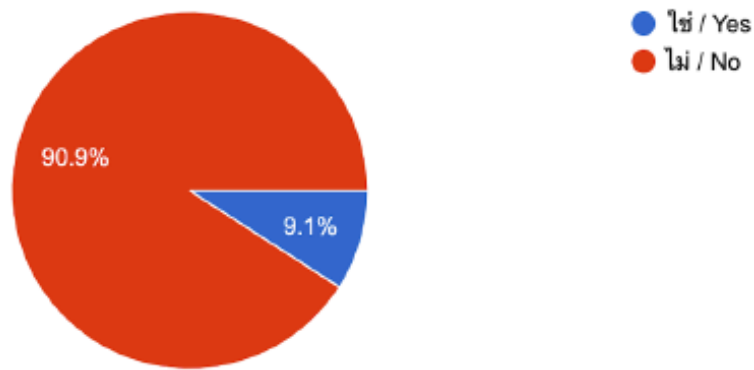
収穫日のスマートな予測は重要だと思いますか？もしそうなら、どのように重要なのでしょうか？

回答数：22 件



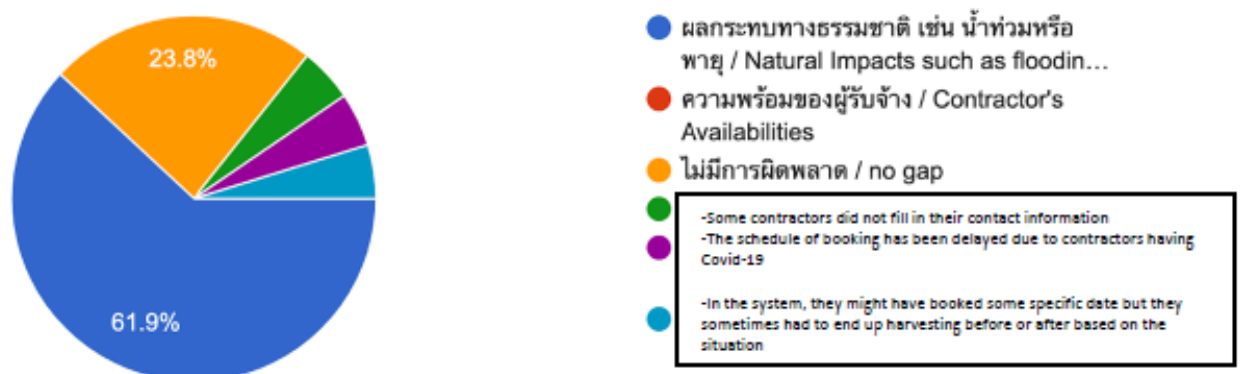
予測された日付と実際の日付にズレはありましたか？

回答数：22 件



そのズレの理由は何ですか？

回答数：22 件



洪水などの自然要因/コントラクターの空き状況/ズレなし/連絡先未入力 of 業者もあった/
コントラクターのコロナ感染による予約スケジュールの遅れ/システム上では、ある特定の
日を予約していたとしても、状況に応じてその前後に収穫しなければならないこともある