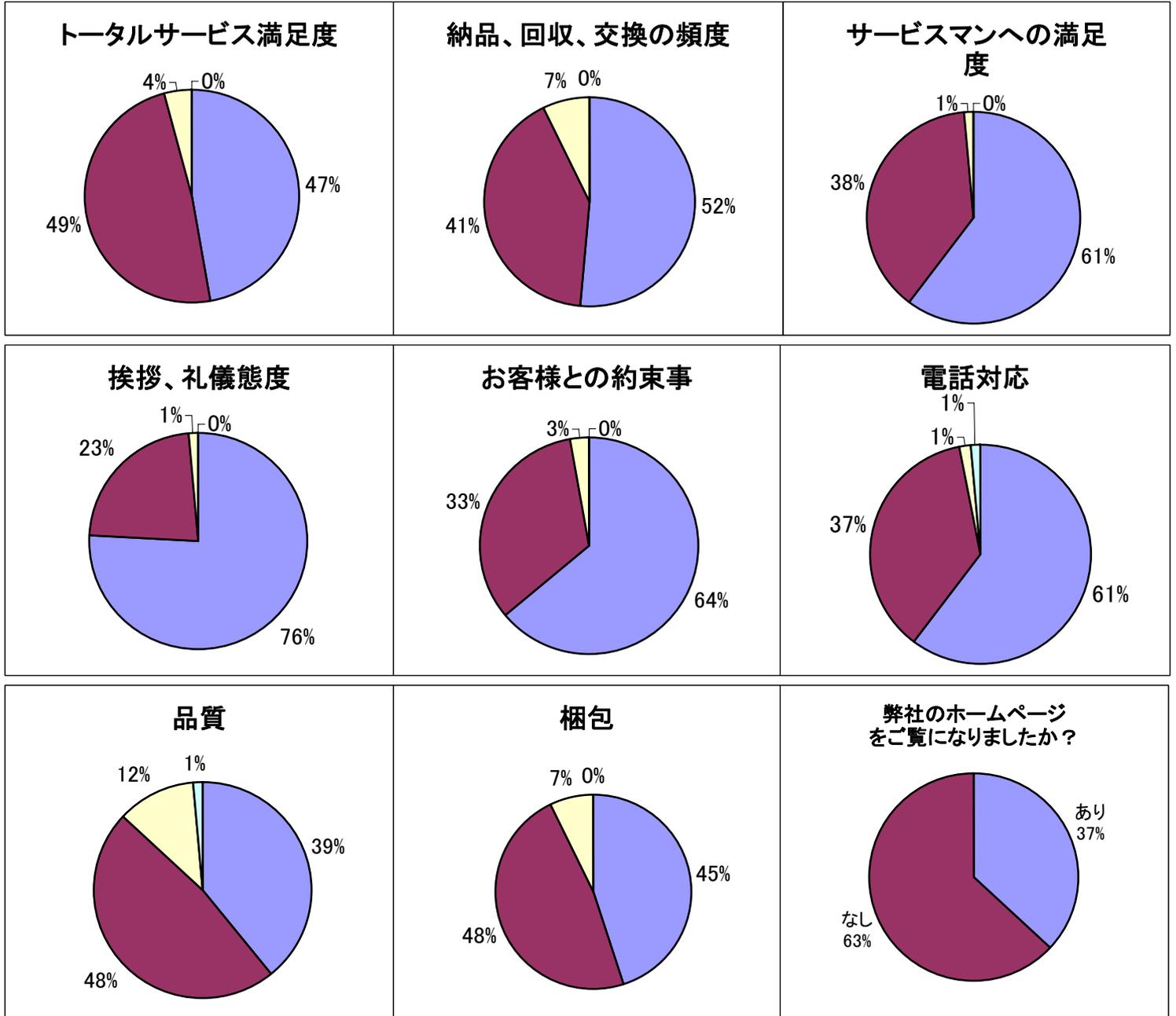


お客様アンケート結果

いつも日本ウエスタン株式会社をご利用いただき、誠にありがとうございます。
 以前実施させていただきましたお客様アンケートの集計結果をご報告します。
 ご回答いただいた質問8項目と当社ホームページの訪問数をグラフにしたもので
 す。一度、私たちの日ごろの作業に対するお客様方の評価をご覧ください。
 日ごろ、私たちのホームページをご覧いただいている方が少ないことに驚きまし
 た。今までとは違った視点で私たちをご理解いただけるかと思いますので、ぜひ一
 度ご覧ください。日本ウエスタンホームページはこちら⇒ <http://www.weston.co.jp/>

会社名：日本ウエスタン株式会社
 発行日：2005年10月20日
 発行責任者：臼井 麻紗社

回答者数：100社 125名様
 有効回答率：73.7%



グラフから、私たちのサービス満足・やや満足していただいているお客様が96%いらっしゃいました。
 この結果を知ったとき、私たちはうれしい感情で胸が熱くなるとともに、自分たちの仕事ぶりを誇りに思えました。また、ご満足いただけない部分に関しては、全力を以って対応し、お客様に更なる満足が得られますようにしていきます。
 ご協力ありがとうございました。

- A: 大満足
- B: まあまあ満足
- C: 少し不満足
- D: 不満足

お客様アンケート集計結果報告

以前実施しましたお客様満足度アンケートの結果をご報告します。
こちらでは、お客様からいただいたコメントについてまとめさせていただきました。

会社名：日本ウエストーン株式会社
発行日：2005年10月20日
発行責任者：臼井 麻紗社

お客様から頂いたお褒めの言葉

商品について

- ・大量にあったウエス廃棄物がレンタルウエスに替わって、ゼロエミッションに多大な貢献をしていただき感謝申し上げます。
- ・現場の声を総合的に判断すると、非常に高い評価となっています。
- ・全体的には当社から見て、優良企業との評価をしています。
- ・今のまま続行願います。

サービスマンの対応について

- ・サービスマンの方の態度は言うことありません。業務に対しての熱意を感じます。
- ・いつもご丁寧な対応を頂いております。今後ともよろしく願います。
- ・納品から回収までのトータルなサービスに満足しています。
- ・適切なサービスを効果ある納品タイミングで受けており、作業その他全般にわたりgoodです。
- ・クレームに対する対応が早く、気持ちが良い。
- ・キビキビした動作できっちり挨拶してくれます。
- ・礼儀態度が最近一段と良くなり、さらに好感を持ったという声が現場からありました。
- ・夏の非常に暑い中、雨降りの中、がんばられています。また長期間に亘る入れ替えご苦労様です。
- ・大きな声での挨拶、礼儀正しい態度に接した日はさわやかな気分になります。弊社事務所内でも話題になっています。貴社トップの皆様のご指導はもとよりサービスマン自身の努力もあると思いますが、貴社の発展の基礎になっている要因の一つと思います。

営業マンの対応について

- ・営業マンの態度は言うことありません。業務に対して熱意を感じます。
- ・いつも丁寧なご対応をいただいております。今後ともよろしく願います。
- ・弊社からの要望に関する対応についても満足しています。更には、貴社よりのご提案も頂け助かっております。

その他事項について

- ・今後新ライン増設も有り、更に使用数は増加すると共に青色ウエスを弊社としても推進していきますので、ご検討ください。
- ・今後とも「地球環境にやさしく」をモットーにわれわれも努力します。貴社の取り組みを見習いたいと考えます。
- ・ホームページはなかなか凝ったもので面白いと思います。
- ・夏には元気飲料ありがとうございました。液体でしたが文字を読みながら噛み締めて飲ませていただきました。
- ・御社の第2回レビュー会のレポートを見て、お客様の満足度を真剣に考えて行動していることに頭の下がる思いがしました。

お客様から頂いたお叱りの言葉

商品について

- ・クリーニング品の良し悪し判定や基準があいまい。そういう意味で貴社の価格の妥当性も評価しづらい。顧客の満足度を考えるのであれば、さらにきめ細かな対応が必要ではないか？
- ・塗り作業服がバリバリする。
- ・ハンドタオルの品質が悪い（ボロボロの物が混入している）
- ・見本と違う手袋が納入され、何の説明もなかったのが残念でした。後日説明がりましたが、未だに変わらず、現場からも不満の声が多くあります。コスト削減の為他社から変更しましたが、このままでは元の会社に戻すか検討中です。
- ・何kg単位で洗濯するのか明確な数字とその値段を教えてください。
- ・洗濯したセーム手袋が不足します。作業場、吸水性が良い洗濯したセーム手袋が必要です。
- ・台車用毛布地バスマット及びバスマットの入荷時に劣化品が目立ちます。
- ・汚れの落ちが悪い。
- ・縮んで小さくなる。
- ・皮手袋に関して価格が高いのでは？という意見が現場より出ています。劣化してしまう品質に見合う価格を提案して頂けると幸いです。
- ・せっかくクリーニングした商品が無造作に置かれている。一般取扱い所であることも考慮して、耐火性の容器に納品してもらえるといいなと考えました。回収も納品も専用Boxで。
- ・再生メリヤスウエスを使用しているが、綿のウエスが良いののに混紡が多く入っている為、静電気が起きるので作業上困る。綿だけにしたい。
- ・ウエスの入っているビニール袋が破れている。
- ・もう少し少量の梱包にしたい。
- ・ゴム手袋の内側のクリーニングが良くない。
- ・納品時間が遅い、またはまちまちなので、定刻に来社してもらいたい。
- ・ウエス交換時、枚数の間違いが2～3回（6ヶ月）あったので、注意願います。
- ・再生ウエスに切粉が付着していることがありました。
- ・予め予想される不具合については事前に報告していただいた方が理解しやすい。
- ・回収箱をきれいなものにして欲しい。
- ・ゴム手袋にサイズが表示が無いものがあり、ビニール袋を確認しないとわからない。

電話対応について

- ・営業とサービスは違うと、電話を切られたことがある。

営業マンの対応について

- ・面談を求められる場合、いつも突然でアポイントなしでこられますので、事前にアポイントを取るようになしてください。

お客様満足に向けた我社の改善箇所

日本ウエストーンは、お客様から安心と信頼と満足を実感していただく事を使命として会社を営んでおります。今回お褒めの言葉・お叱りのお言葉を賜り考え更なるお客様満足を高める改善を取りまとめさせて頂きました。一度にご指摘いただいた点がご満足いただけるかどうかわかりませんが、社員一人一人の本日只今からの仕事の取り組みにご期待頂くとともにますますの叱咤激励・お叱り・ご指導を賜りますよう重ねてお願い申し上げます。

改善点

- ① クリーニング商品において 営業面でお客様にさらなる徹底した事前説明責任を果たさせていただきます。(商品の品質レベル・一回当りのロット(最小単位)・各加工による価格設定・回収納品時間案内・システム導入に関するデメリット(不具合等を事前データにもとづく事例)の説明をすれなきようにします。
- ② お客様とお約束した品質基準を徹底し再度手順書を見直し、不良品の混入を防ぎます。
- ③ お客様毎に実状にあった商品の梱包・回収BOX・納品BOXをお聞きし最適な道具に変更します。
- ④ お客様へのご訪問は事前予約させて頂き満足いただける情報を提供します。