

2006年度

# お客様アンケート結果

発行社：日本ウエスタン株式会社 / 発行責任者：臼井麻紗社

いつも日本ウエスタン株式会社をご利用いただきまして、誠にありがとうございます。

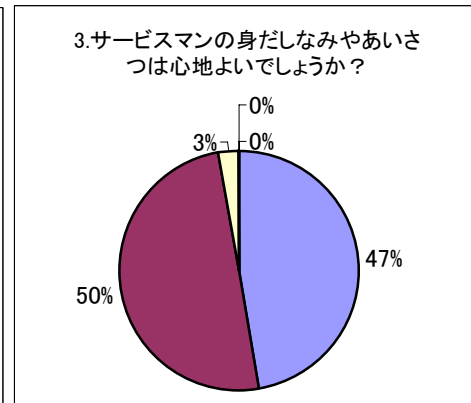
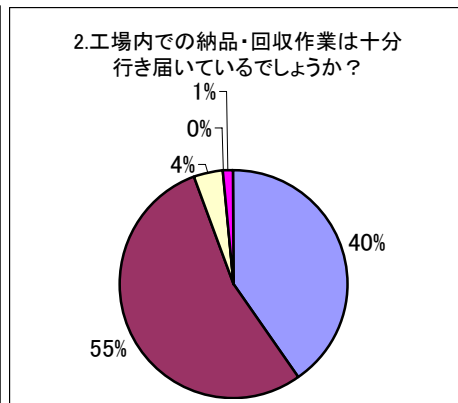
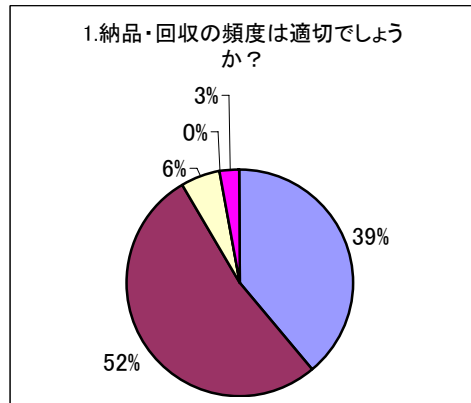
今年11月に実施させていただきましたお客様アンケートの結果をご報告します。各グラフは、各設問に対して「大満足、感動レベル」「まあ、満足」「少し不満足」「不満足、取引停止を考えている」「無記入、無回答」の5つで色分けしたものです。今の日本ウエスタンをお客様方から見ていただいた率直なご意見として、私たち日本ウエスタン社員全員は真摯に受け止めております。ご満足いただけたところは今後も維持しつつ、一方で力及ばずの箇所をご指摘頂きました項目を社内でも再検討し、より多くのお客様が満足していただけるように努めてまいります。

今回、アンケートにご協力いただいた皆様に、心から感謝いたします。

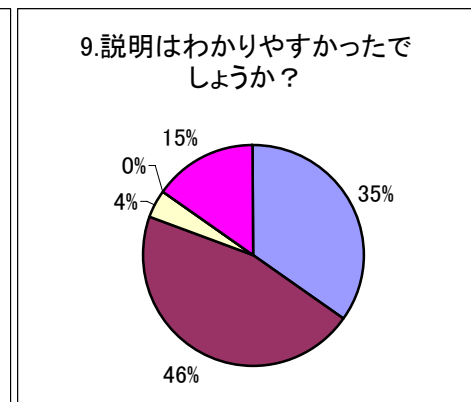
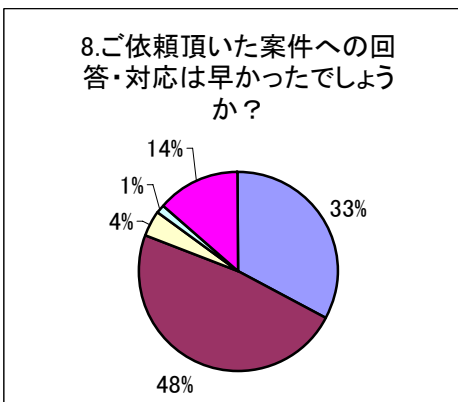
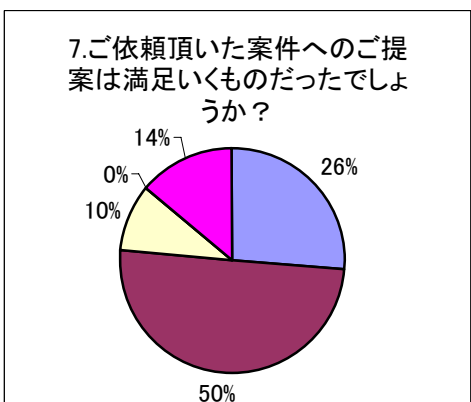
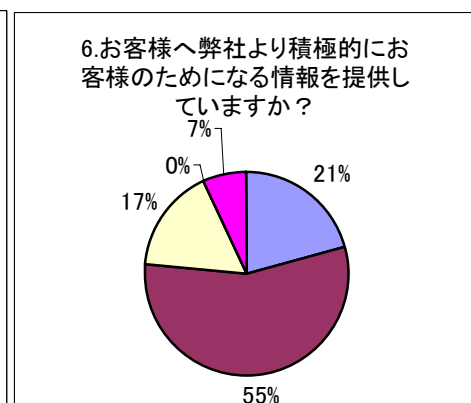
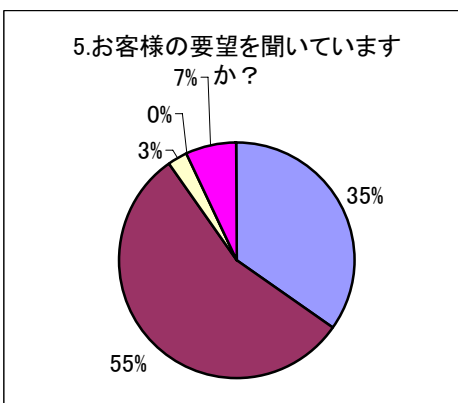
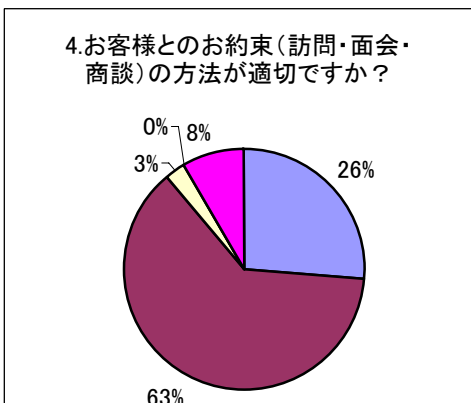
アンケート送付数：128名(58社)  
有効回答率：56.3%

- A: 大満足、感動レベル。
- B: まあ、満足。
- C: 少し不満足。
- D: 不満足、取引停止を考えている。
- 記入なし、無回答。

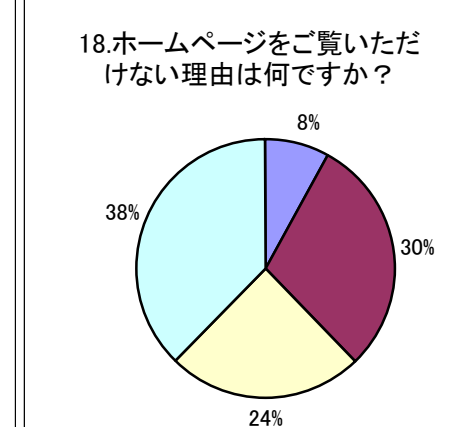
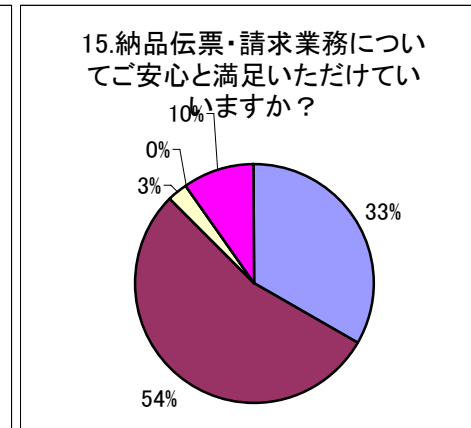
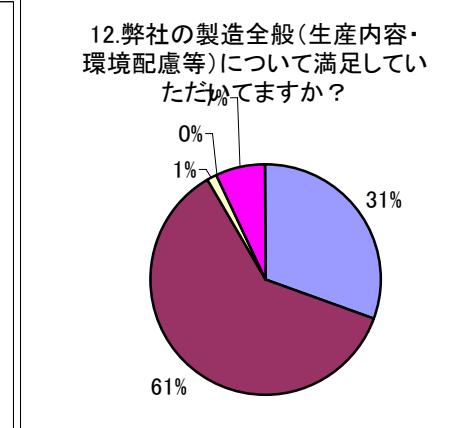
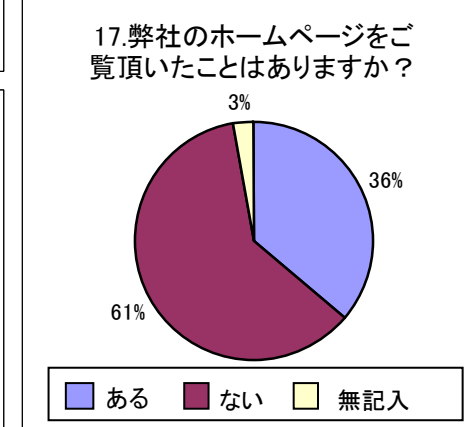
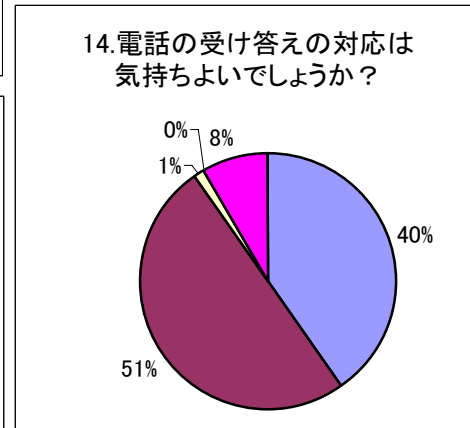
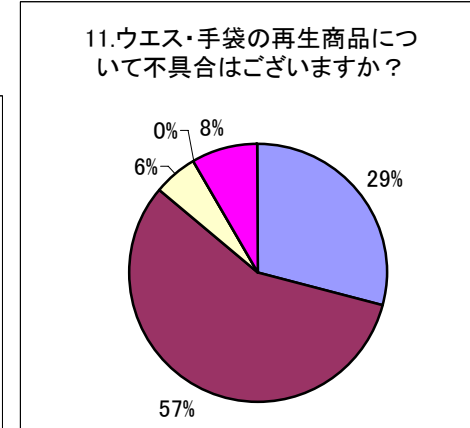
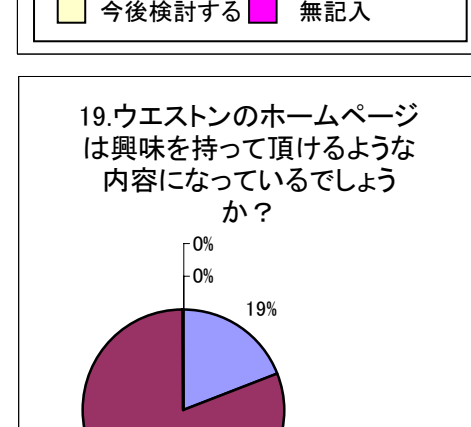
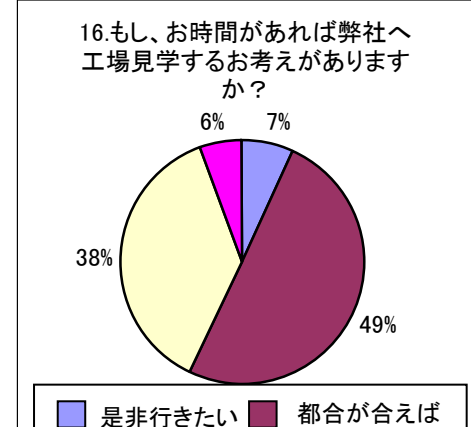
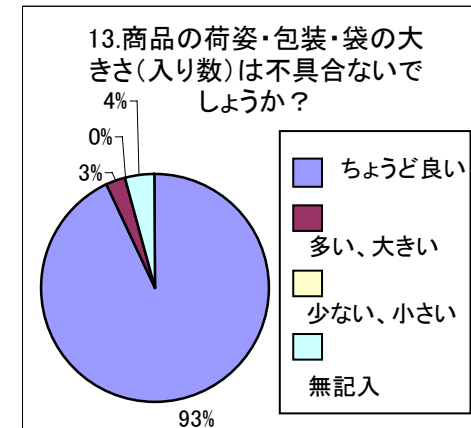
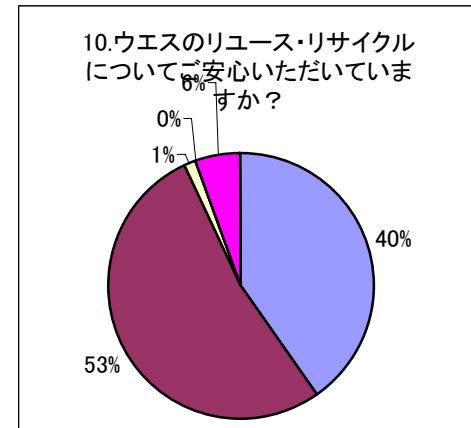
## サービスマンについて



## 営業マンについて



## 商品・生産について、その他について



「大満足、感動レベル」「まあ、満足」の評価を多くの方にいただくことができました。今後も、お客様が大満足していただけるサービスを目指して日々精進してまいります。反面、直接ご意見をいただいた中には非常に厳しいコメントもございました。全ては、私たちの不手際によるものです。コメント一つ一つにつきましては、別途営業マンからご提案や改善点をご連絡させていただきますので、今しばらくお待ちください。又、別紙に今回のアンケートで頂いたご意見を掲載しました。そちらもご覧ください。別件では有りますが、日本ウエスタンではホームページ上で日頃の活動報告やウエスタンの考え方などを公開しております。お時間ございましたら、是非とも日本ウエスタンのホームページをご覧ください。また、ご意見・ご感想もお待ちしております。メールや「ウエスタン『社長直行使』」など、どしどしお送りください。

<http://www.weston.co.jp/>

＜訂正とお詫び＞  
アンケート項目18「ホームページをご覧いただけない理由は何ですか？」では、回答項目の意味がわからない箇所がありました。これは、私どもの不手際による印刷ミスです。大変失礼しました。正確には「閲覧できる環境がない」「閲覧する時間が持たない」「特に興味がない」「その他」の4項目でした。

# 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。  
この用紙では、お客様から頂戴した貴重なコメントについて記述してあります。

会社名：日本ウエストーン株式会社  
発行日：2006年12月20日  
発行責任者：臼井 麻紗杜

評価について、又その他にご意見がありましたらご記入をお願いします。

## ▶▶▶ 良い点

- ・ 電話の受け答えの対応が他社と比べても声の大きさもいいし、気持ちよい対応をしてくれる。
- ・ 電話対応が良いと聞いています。（横山さん、伊藤さん）
- ・ 以前は、交換枚数の間違いがあったが、最近は間違いがないので改善されていると思います。今後もお願いします。
- ・ 作業は信頼出来る。好感が持てる。→現状のまま継続してください。
- ・ 環境に関して配下社員に教育等で実施されている事が十分に伝わって来ます。絵に書いた餅にならない様に継続される事を望みます。
- ・ いつもお世話になっております。御社の取り組みは私どもの参考となっております。
- ・ 事務の方、営業の方、配達の方、どの方もとても明るく本当に気持ちの良い対応をしていただき、まさに感動レベルです。会社同士という枠より人間同士として、心と心が通い合うお取引をさせていただき、感謝しております。貴社のユニークな発想は“お客様に喜んでもらおう”という思いが本当によく伝わってきます。近ければ、工場見学もぜひぜひさせていただきたいのですが、何かいい方法はないでしょうかねえ～？
- ・ 日々の対応には問題なし。CD案件の提案をお願いします。
- ・ 何時も、ありがとうございます。今後共、宜しくお願い致します。大満足しています。
- ・ いつもいつも格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。
- ・ 御社のおかげで、いつも助かっております。

## ▶▶▶ 悪い点

- ・ 「営業マンについて」の項目は対話、対応をしたことがないので判らない。
- ・ 商品の問い合わせに対する回答が遅すぎるし、返事が無い場合も多い。
- ・ 営業さんとは最近コンタクトをとっていないので回答のしようがありませんが、電話して不在のときは必ずコールバックしてくれてくれたと思います。
- ・ オイルガードの質が悪いと思います。
- ・ バスマット及びバスマット（キルト）品の品質が低下しています。（破れて綿が出ている物がある）
- ・ レンタルウエスで破れがひどく使いづらい物が散見される。
- ・ 2006年9月に再生ケプラ軍手厚手の入手困難（品不足）となり、新品を他社から購入対応検討した。
- ・ 納品時以外に、営業の方にもっと足を運んでいただけるような案件があればよいのですが・・・。
- ・ 2ヶ月ほど前に注文した商品が未入荷。
- ・ 同じSサイズのはずなのに大きさにばらつきがある事がある。XSサイズがあったら使用してみたい。

## ▶▶▶ その他、ご意見

- ・ (ホームページは)あるのを知らなかった。今度見ます。
- ・ クーラントや油で汚れたウエスの引取り・回収は行っているのでしょうか。その場合、どの様な形になりますか。産廃扱いになった場合の単価は？
- ・ (アンケート項目の)評価のA・Bの判断の差が難しいですね。
- ・ 皮手については私共の仕様で入れてもらっている為、時期によっては入荷不足（製品が無い）時があるのでできれば在庫を持って頂ければありがたいです。
- ・ Aの評価について（大満足・感動レベル）の度合がわかりません。例）納品・回収は滞りなく行ってくれます。←問題なく満足ですが、これを感動レベル評価とは、どんな作業なのか？
- ・ 手袋の再生価格について安価になる様検討してください。
- ・ 提案レベルでも結構なので、どんどんPRすると良い。
- ・ ウエスのリサイクル活用していないが、どれ位清浄になるのか？

“こんなサービス、商品が有るといい”と思うものが有りますか？

- ・ 何かありましたら、サービスマンを通じてご連絡します。
- ・ こんなサービスや商品があるという情報があれば良い！新商品の情報も自分はまったく知らないのとにかく情報があれば良い！
- ・ 安価で吸水性の良い材質を使っている物を要望します。
- ・ 場内の時計の時間合わせ（ミストの為に2～3分よくずれる）。場内の切れた電灯の入れ替え。
- ・ 工場、特に機械加工場で使用できる足マット。大型機械のクーラントの汚れが足について広がって困っている。
- ・ 布類のRPF化が出来れば良いと思います。  
(特に)現場の作業服を洗ってくれるというシステムはどうでしょうか？既に導入されているかもしれませんが・・・。作業服もけっこう油まみれで家庭用洗濯機では、なかなか汚れが落ちないようです。手袋などとは違い、作業服になると、個人個人の持ち物なので納入の大変さはあると思うのですが・・・。後、名前入りのキャンディやうちわ・・・大変好評です！！いつもありがとうございます！！大切にに使わせていただいております。
- ・ 今以上にコストが下げられるウエスがありましたら紹介ください。
- ・ 弊社が使用している「作業服」「作業ズボン」などは2次製品へのリサイクルはできないのでしょうか？

## お客様満足に向けた我社の改善箇所

昨年に引き続きお客様満足度に関するアンケートを実施させていただきました。今年はお客様から頂く評価を更なる高い目標を設定させて頂きました。それは“**感動レベルの大満足**”です。この評価の意味は、お客様へ当たり前のサービスを提供させていただくことだけでなくお客様の立場になり、又お客様の想像を越える対応をさせて頂いたかを判断頂き数値としました。（お客様の心にせまる応対であったかを目標としています。）

昨年に引き続き挨拶につきまして、皆様からご評価頂き誠にありがとうございました。日頃の挨拶に対する社員一同の思いを評価頂きありがとうございました。

今年はお客様へ営業活動を中心にお声を頂こうと皆様へアンケートをお願いし、ウエストーンに対するいろいろなご意見・ご要望を頂きました。いろいろなご要求・ご要望をもとにして以下の点を改善させて頂く事をご報告させていただきます。

## ▶▶▶ お客様に対する情報の提供について

今年より、営業情報発信にスマイルサポート課も参加させて頂き、お客様のためになる情報をウエストーンメールマガジン・ウエストーン環境新聞・営業マンを通じて、環境売れ筋情報・廃棄物削減効果アイテム等様々な内容をご案内させていただきます。

ウエストーンホームページでは、皆様へ利用していただきやすく更新させていただき、環境啓蒙活動及び環境情報発信ニュース等皆様に役立つ情報サイトに変更していきます。

## ▶▶▶ お客様への依頼及び提案内容について

ご要望依頼の案件管理の納期管理を徹底させていただきスピードをもってお客様へご案内させていただきます。また、提案内容につきましては、満足頂くものか、より満足頂く内容はどのような物かを積極的に聞きし、お客様へ満足・納得していただく資料を提案させていただきます。

アンケートにご協力頂き誠にありがとうございました。  
今後も、皆様から感動していただくサービスを提供させていただきます。