

# 日本ウエストン 2008年度 お客様アンケート結果

日本ウエストン株式会社

■発行責任者: 代表取締役社長 臼井麻紗社

■実施期間: 2008年11月10日～2008年12月18日

■本年度のアンケート集計の結果

	発送数	返却数	返却率
お客様(法人)	110	88	80.0%
ご担当者様(個人)	230	147	63.9%

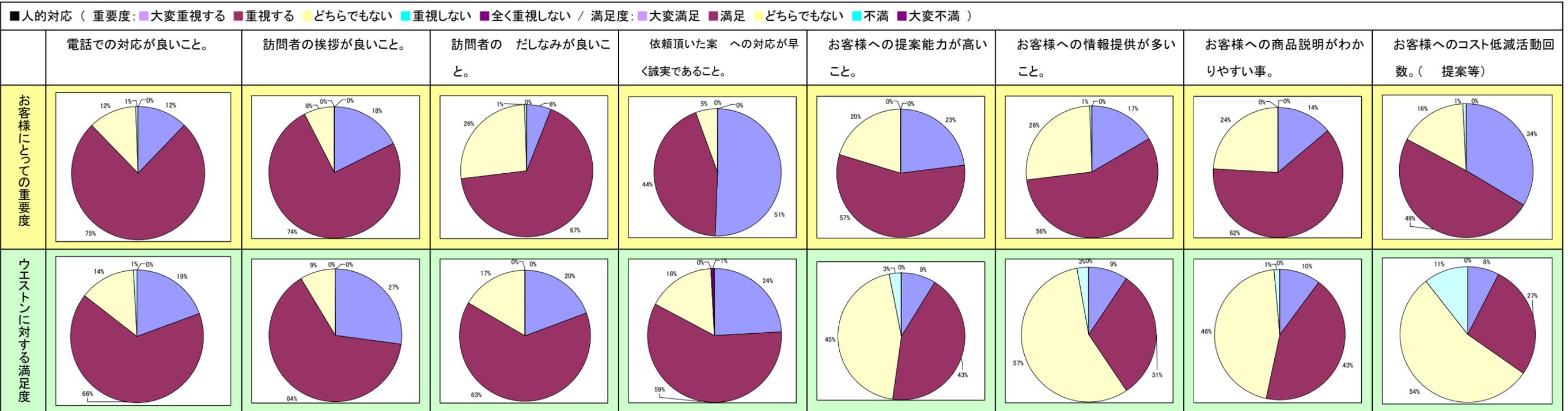
日本ウエストンでは、11月10日から12月18日までの期間、お客様アンケートを実施させていただきました。そのアンケートの集計結果が揃いましたので、ここにご報告申し上げます。

そして、大変お忙しい中のご協力いただきました皆様に、心より感謝いたします。

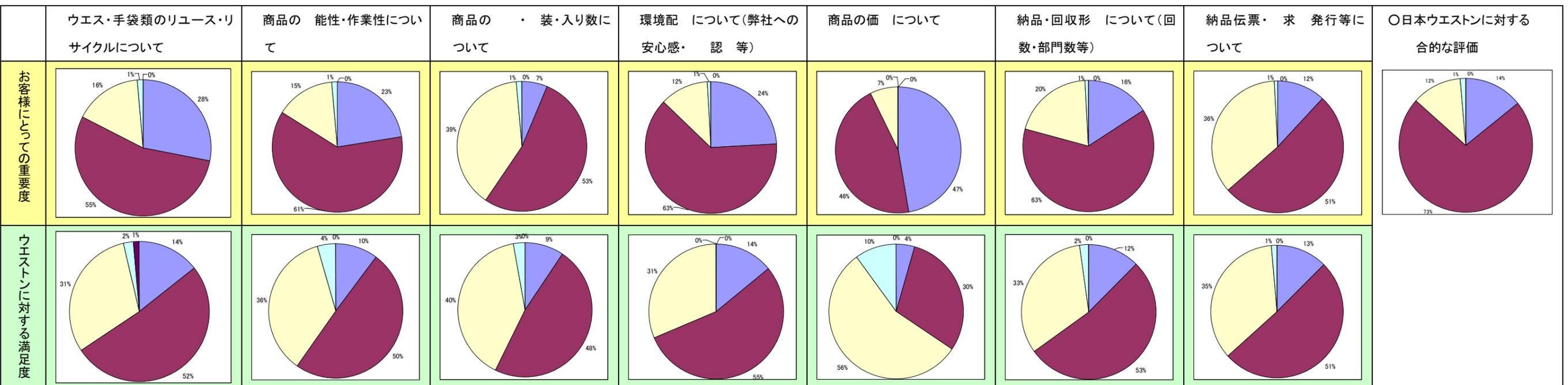
今回のアンケートは今までとは形式を変えました。お客様が求めているものを教えていただきたいため、「重要度」と「満足度」の2つの視点からご質問いたしました。様々なご回答をいただく中で、大変うれしいコメントもありましたし、非常に厳しいご意見もありました。しかし、その全てが私たちの宝物です。ご指摘いただいたことについて、社内では改善を行いより良い状況を構築していきます。

1枚目が5段階評価のグラフです。2枚目が皆様からいただいたコメントと弊社社長より皆様への決意が掲載してあります。お時間があるときにでも、お読みいただければ幸いです。それでは、今年度のお客様からの評価をご紹介します。

## ○お客様にとっての重要度とウエストンに対する満足度についての比較



■商品・サービス内 (重要度: 大変重視する 重視する どちらでもない 重視しない 全く重視しない / 満足度: 大変満足 満足 どちらでもない 不満 大変不満)



# お客様からいただいたコメントのご紹介

こちらでは、皆様からいただいた様々なお言葉を「良かった点」「悪かった点」「ご要望など」の3つに分類してご紹介いたします。

尚、お客様情報に関わる面については、一部改変・省略しておりますが、お客様への個別の対応は別途営業マンが行いますので、ご了承ください。

## ○良かった点

- ・ 営業の方(訪問者の方)が挨拶よく、色々と情報をくれ非常に良い。これからもよろしく願います。
- ・ いつも良い情報に感謝いたします。・更なるサービスの向上を期待しています。
- ・ 今の所は、問題無く使用しています。現状を維持・管理を持続してください。
- ・ 依頼していたことへの対応が早くとても助かっています。
- ・ 日頃は弊社のコスト削減、環境負荷低減活動のご協力頂き有り難うございます。特に本年は品質手袋の再利用の提案を頂、試行運用定着の運びとなりました事に対し厚くお礼申し上げます。
- ・ 大変お忙しい中にも弊社に対して耳を傾け、その結果を持ち帰って、こちらが満足できるように対応頂いておられる姿がとても素晴らしいと思います。
- ・ 毎年依頼している防寒着のクリーニングで、部門毎に袋詰めされており、配布する際、大変助かりました。
- ・ 伝票処置遅れについて、指摘して頂きありがとうございました。・種々協力頂いて有り難うございます。
- ・ いつも納品・回収して下さる柳崎さんの挨拶はとても気持ちいいです。
- ・ 対応も納期も間違いのない為、喜んでます。
- ・ 毎週配達してくれる方愛想もよくテキパキと集配業務をされています。本当にご苦労さまです。
- ・ 集中して使用する清掃や工事の時は、連絡をすれば対応していただけるのでありがたい。
- ・ 全体的に、気持ち良い。対応おつきあいをさせて頂いています。
- ・ 新規製作及び連休中の納品、回収等で弊社の要望に迅速に対応して下さい誠に感謝しております。
- ・ 貴社々員の対応がすばらしい。(新入社員の見本にしたいくらいです。)来社されるのがたのしみです。
- ・ 会社の方針でしようがサービス業としての考え、行動がおもしろいと感じた。おもしろいと言う表現は失礼だと思うが、昭和の時代の営業と現代の営業がミックスされているようです。河崎君には頑張ってほしい。
- ・ ウェス・手袋の納品にみえる方がとてもかんじの良い方で気軽に色々商品について話を聞いてもらえ、こちらのお願いを営業の方に伝えてもらって、早く対応してもらえ助かります。
- ・ マットについて、以前より管理が良くなり安価になったので良いです。
- ・ 前回の問題について、改めた事項について現在うまくいけていることを確認しました。
- ・ いつもお世話になりありがとうございます。北村さんには本当にお世話になりっ放しで申し訳ないです。感謝しております。河崎さんの発展にも期待しています。がんばって下さい。

## ○社長のコメント

今回で四年目になりますお客様満足アンケートにお答えくださり、誠にありがとうございました。

皆様から賜った心温まるお言葉・叱咤激励・弊社に対する期待のお叱り、感謝申し上げます。お叱りの言葉・評価を年末にかけ全社員で猛反省しました。そして今回お話が特にありました VA 提案・情報提供・コストダウンに向けた提案能力・商品特性説明等、お客様へ更にお喜びいただけるよう営業スタッフをパワーアップすべく増強させていただく組織体制に 2009 年よりさせて頂きます。

具体的には、お客様重要度をふまえ期待にお答えできるようお客様満足アップチームを編成させていただきました。営業元気課でございます。今回のアンケートで具体的にお話いただいた提案能力を高めるべく、毎月提案活動の数値目標を各営業元気課が目的目標の数値を持たせて頂き、お客様の期待を越える提案活動を目に見える管理で実践させて頂きます。一度にすべては最高のご満足評価を頂戴できないかも知れませんが、全社員一丸となり一歩でも半歩でも前進していけるよう精進してまいります。ご期待ください。私たちは、お客様からの声は何よりの成長させていただける糧と思っております。

今後もお客様が感動していただけるレベルでのサービスを提供できるよう頑張っまいます。感謝

## 日本ウエスタン株式会社

### ○悪かった点

- ・ 電話対応に不満。対応してくれた男性の対応が横暴な対応で上司が憤慨しておりました。
- ・ 一部クリーニング済みの手袋が破れている場合がある。ウェスに切粉などが混入していたことがある。
- ・ ウェスの中に清掃に適さないウェスが長く入っているときがある。
- ・ 軍手クリーニング品に使い物にならないものが多くある。
- ・ 軍手の使用で一部の職場で手が荒れるというクレームがあった。
- ・ ウェスの結束が緩く、運搬時に外れる。
- ・ 以前、商品カタログがあればほしいをいう要望をしていたが、対応してもらえてない。商品の品質についての説明がほしい。
- ・ 皮手袋がだんだん薄くなってきており、すぐに破れる。ホームセンターで買ったほうが安いし強いみたいです。
- ・ 回収漏れが多い。サビなどの発生問題がある。以前よりイメージが悪い。
- ・ 商品等の問い合わせが遅すぎます。まずは直ぐに連絡が欲しい。
- ・ コスト的に新しい物を購入したほうが「得」という品目もある。
- ・ リサイクルウェスに多少ではあるが油分が残っている。

### ○要望など

- ・ 営業マンの訪問予定が月単位でわかると、仕事調整をして対応することができます。
- ・ 現在の商品のバリエーションを増やしていただきたい。
- ・ エコ商品についての提案がほしい。クリーニング後の廃水処理装置を確認させてください。
- ・ 画期的な原価低減に繋がる商品がありましたら、提案ください。VA 提案を期待しています。
- ・ 社内教育のために、混入していた不具合物があった場合は、報告して欲しい。
- ・ 現在は週 1 回納品だが量が多く置き場所に困るため、週 2 回ぐらいに分けて欲しい
- ・ ウェスのリユース品について、あまりに小さな細切れ品が入っている。もっと大きめのウェスにしてほしい。
- ・ コストダウンに努めて欲しい。(コストと性能のバランス)
- ・ 今後とも使い捨てよりも、品質的・コスト面で有利になるような情報があった提案ください。
- ・ もう少し長く、製品の汚れをとる溶剤をウェスに残す素材はないでしょうか。
- ・ 商品が分かるカタログ等があればいただけませんか。
- ・ 破れたクリーン服があった場合、納品時にお伝えいただければ助かります。
- ・ 緊急時の場合は、配達・回収を柔軟に対応していただきたい。