

2009年度「天の声」拝聴報告

日本ウェストン株式会社

■本年度のアンケートご回答率

	送付数	返却数	返却率
法人	112	76	67.9[%]
個人	217	123	56.7[%]

■発行責任者：代表取締役社長 白井麻紗社

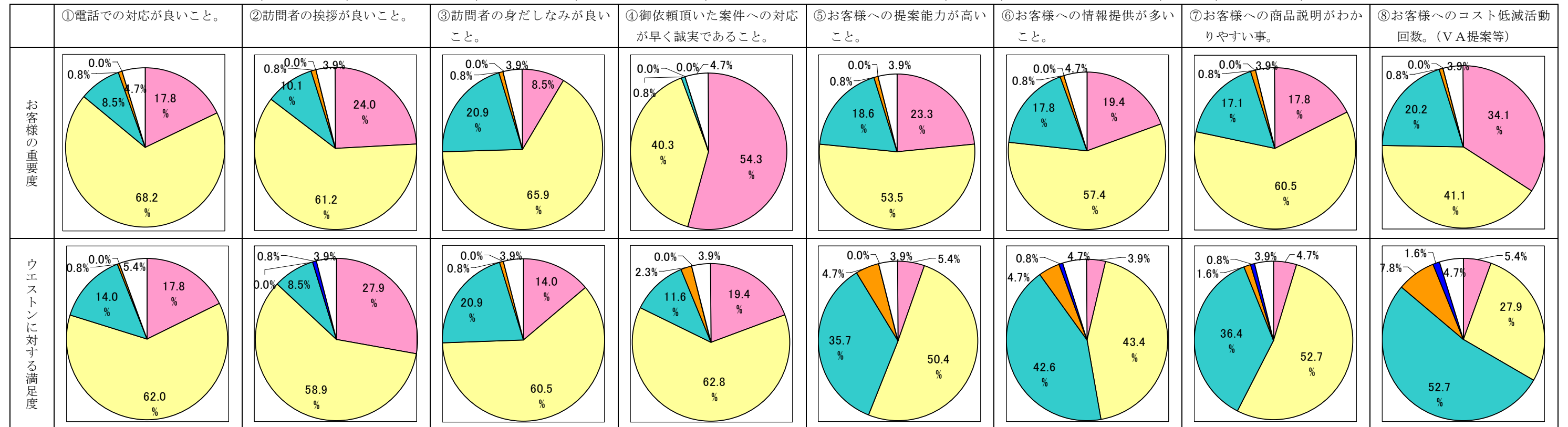
■実施期間（集計対象期間）：

2009年10月30日～12月7日

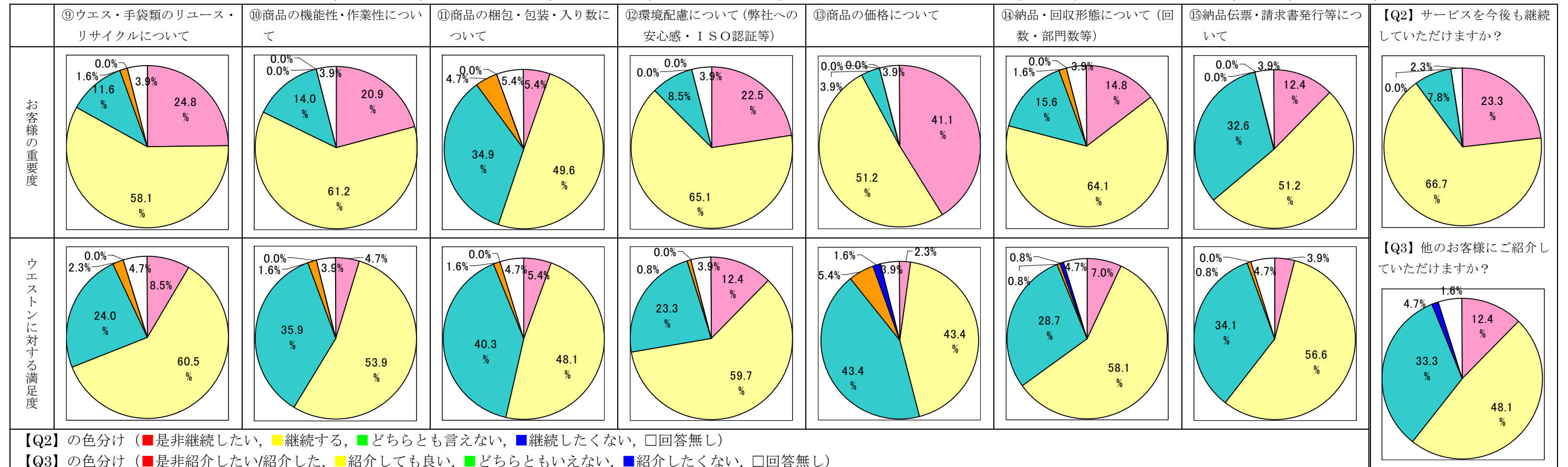
2009年度のウェストンに対して「天の声」をいただき、誠にありがとうございました。感謝申し上げます。

つきましては、「天の声」の拝聴結果が出来ましたので、ご報告させていただきます。

■人的対応（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、□記入無し）（満足度：■大変満足、■満足、■どちらともいえない、■不満、■大変不満、□記入無し）



■商品・サービス内容（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、□記入無し）（満足度：■大変満足、■満足、■どちらともいえない、■不満、■大変不満、□記入無し）



【Q2】の色分け（■是非継続したい、■継続する、■どちらとも言えない、■継続したくない、□回答無し）

【Q3】の色分け（■是非紹介したい紹介した、■紹介しても良い、■どちらともいえない、■紹介したくない、□回答無し）

頂戴した「天の声」のご紹介

今回の「天の声」でいただいたお客様の様々なご意見、ご感想を掲載させていただきます。

全てのご意見・ご感想を全て受け止め、良いところは伸ばし、悪いところは改善をして、行動でお示していきます。

たくさんのご意見・ご感想をいただき、誠にありがとうございました。

○悪い点

・今まで週2回来て頂いていたのが、今は週1回になり、とても不便です。数量の多少に関わらず、無いときにすぐに欲しいという現場の希望がありまして、そういった意味からすると、納品回数が週1回になったことはとても厳しいです。

・価格を下げられないのなら、下げる代わりにこんな提案がありますといかいう前向きな活動がない。

・商品の機能性については、軍手に切粉が混ざる件等あったのでやや不満とさせて頂きました(こちらでの対応をしないとイケないのですが)。営業の浅野様にすぐに来ていただきありがとうございました。

・納入数の変更等を依頼した時に、うまく対応できていない事が多いです。

・担当者のみが「お客様」の様な態度を見受ける時があります。お客様の会社の門をくぐったら、全員がお客様である態度で接してください。

・下請けでこられている会社(例えば、ウエス回収会社他)への教育や要望等の周知は行き届いていますでしょうか。是非とも本体と同じ気持ちであって頂きたいと願います。

・営業やサービスの方の言われたことが、事務所の電話受付の方と内容がズレて違っていたり、説明が伝わらないことがある。

・メールでの誤字が多いように感じます。文法等、間違いがあると読みづらかったり、不快に感じられます。

・電話対応を今よりもっと良くすれば、いいと思いました。

・軍手のリサイクル品の品質を良くして欲しい。

・もう少し新しい情報提供をして頂いたり、コスト低減の話をして頂ければ更に満足できると思います。

○その他、ご意見

・世の中を先取りした面白い企画、新しい提案を希望します。コスト低減や環境配慮の製品提案をお願いします。

・環境に関する活動とコストが両立できるよう、既取引の継続と情報提供や新たな提案をお願いします。

・クリーニング済ウエスを使用後、再クリーニングする方向で進めたいのですが、もう少し、品質綿、手間を見てから検討したいと思います。

・使用済み作業服のリサイクル加工、確実に管理願います。

・弊社と今後の付き合いの中で、他業者からの商品斡旋があり、同じ商品で値段が違う場合がある。よって、ウエストンさんの商品は他業者に値段・品質には絶対負けないようにお願いしたい。

・弊社にて購入している主要なウエスについて、商品の仕様明細書があれば、今後の監査の際に助かります。寸式、型番、素材名、溶剤への耐性等が分かる書類があれば、と思います。

・VA提案などでトータルコストのアイデアを頂けますと大変助かります。

○社長からの感謝御礼ご挨拶

今回のお客様からのアンケートでいろいろなお声を賜ること早5年目となります。本来であれば、直接ご訪問させて頂き当社のいたらない点をご指導賜るべきですが、アンケートのお願いに答えて頂きお客様の期待を越える商品・サービスお届けできるように社員一丸となり、学び・スキルアップのための課題を頂き成長の糧にすべく取組んでまいりました。お客様からのあたたかい評価の中で、挨拶におきましては、大変高い評価を頂き誠にありがとうございました。社員の明日への励みとなります。あらためて感謝申し上げます。しかし、一方でお客様への情報発信が少ない・コスト低減のVA提案が不満であるなど直接お客様にメリットの提供において取り組み評価が低い事を反省させていただくばかりです。あらためて強く反省をさせて頂く次第です。昨年の秋以降世界経済同時不況と叫ばれ続ける中いろいろな施策を努力してまいりましたが、取り組みが足りないとの評価に対しまして真摯に社長としまして猛省しております。

お客様のとても大変な状況に対して再度当社としまして、お客様の利益に貢献できる提案を具体的に今後実施させていただく所存でございます。そのためには、人材能力のアップにより、よりお客様1人1人から、ご評価をいただける人になり、トータルコストメリットを徹底的にお客様へ情報を発信します。当社お客様各担当が、お客様と具体的に次年度から面談等通して提案の見える化を実施し、数値目標に落とし込み提案営業を実践させていただきます。また、納品・回収等の業務サービスにおいては、お客様との約束をきっちりと「正確・迅速」を確立させていただき、改善できる運用があればお客様へご案内させていただきます。特に汚品についてもつたいないなあーと感じる事案については、積極的にご案内させて頂き、お客様のムダをご提案します。お客様との伝票及び請求等においても、お客様の負担が提言できるような改善案をご案内させて頂き、お客様でかかえる発注業務の煩わしさ・目に見えないコストを提案させて頂き、必要な時に必要なものを必要な数量購入いただけるシステムサービスをご提案させていただきます。現在ホームページWEBを通して、お客様へウエス削減アイテム・リサイクルアイテムなど情報をご案内させて頂いておりますが、次年度からは、現在の導入好事例・コストダウン事例などもっと積極的に情報発信・ご興味を持っていただけ各お客様で即実践導入できる仕組みの提供もご案内します。そしてお客様がとても元気になるよう挨拶も含め元気のみなざる対応をもっと追及してまいります。猛省で新たに誓った私たちの今後にご期待ください。

○良い点

・営業マンが「まめに動いている」情報も入る。大変満足しています。これからもよろしくお願いします。

・ウエスの配送、回収の担当者は、いつも元気に挨拶してくれます。暑さ寒さも気にせずにはつらつと仕事に取り組んでおり、素晴らしいと感じています。

・回収・配送ご担当の澤田さんは、回収BOXが機械の置くに設置してあり、作業性が悪いにも係わらず(汗をかきながら)一生懸命作業してくれています。これから冬になり、体調を崩しやすくなりますが、体調管理にも気をつけて作業してください。営業担当の後藤さんは、いつも元気で商品アピールも積極的です。これからも、環境そして障がい者にやさしい企業で在り続けてください。

・メールマガジンは楽しみに見させて頂いております。引き続き配信をお願いします。

・御社の活動がホームページで紹介されており、情報の透明さを感じます。又、活動内容が弊社の環境活動の参考になり、毎月楽しみに拝見させて頂いております。

・障害者雇用を大いに評価。これだけで取引継続または拡大を考えたいが、作業量の本の一部(ウエスのたたみ作業)であり、不足と感じる。ここを大きくアピールできるようになれば、より高く評価。

・以前に比べて、現状報告等の情報提供をタイムリーに実施していただいております。現状維持に努めてください。

・一度貴社の会社紹介をして頂きましたが、貴社の経営方針に感服いたしました。今後も良いお取引ができればと思っております。

・急な発注でも対応していただき、とても感謝しています。

・皆様元気で、あいさつや電話対応は気持ちが良いです。営業やサービスの方が大変誠実に対応していただけるところ。

・日本ウエストンの社員はどの方も礼儀だたく感心しています。また、日本ウエストンのメールマガジンを読ませていただいておりますが、心温まる記事や日本ウエストン社員で実践されているゴミ拾い清掃活動等とても参考になり、有り難く拝読させて頂いております。

・大変活気ある会社というイメージが定着しています。定期送信される貴社のメールマガジンも楽しみにしています。

・いつもウエス交換をして頂くご担当者の方が丁寧で誠実に対応して頂いております。ありがとうございます。

・営業の方も現場に来られるようになり、全体の印象はかなり良くなったと思います。

・営業の河崎さんハキハキして大変いいと思います。また、サービスの方も作業内容の説明がていねいでいいと思います。

・納品外に弊社に挨拶に来られたこと、良い印象を持ちました。御社の教育が行き届いているなと思いました。

・ウエス納入について、定期的に来社され不足がないようにしてもらい感謝しています。

・訪問時の挨拶が礼儀正しく気持ちが良い

・困ったこと、対応してほしいことをきちんとコミュニケーションする姿勢は、たいへん信頼がもてます。

・担当の北村さん、毎回親切に対応して頂き感謝しています。特に10月の台風の際には、こちらの都合で通常時間が守れませんでしたのに、快く対応して頂きありがとうございました。

・これまでの色々な取組みに対して、また弊社からの要望に対していつも誠心誠意取り組んでいただいております。御社の熱意には頭が下がる思いでいっぱいです。

・御社を見学した際は、社員の皆様のあいさつがすばらしく感心しました。他社にはないユーモアはすごく印象的です!!

〒501-6122 岐阜県
岐阜市柳津町高桑 1-48
日本ウエストン株式会社
[tel] 058-279-0291
[fax] 058-279-1402
[e-mail] info@weston.co.jp

[日本ウエストン](#) [検索](#)