

2010年度「お客様の声」拝聴報告

日本ウェストン株式会社

■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）：

2010年10月28日～12月6日

■本年度のアンケートご回答率

送付数	返却数	返却率
262	138	52.7[%]

2010年度のウェストンに対して「お客様の声」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、「お客様の声」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）（満足度：■大変満足、■満足、■どちらともいえない、■不満、■大変不満）

	①電話での対応が良いこと。	②訪問者の挨拶が良いこと。	③訪問者の身だしなみが良いこと。	④御依頼頂いた案件への対応が早く誠実であること。	⑤お客様への提案能力が高いこと。	⑥お客様への情報提供、提案件数が多いこと。	⑦お客様への商品説明がわかりやすい事。	⑧お客様への訪問頻度が高いこと。
お客様の重要度								
ウェストンに対する満足度								

■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）（満足度：■大変満足、■満足、■どちらともいえない、■不満、■大変不満）

	⑨環境に配慮した商品作りや事業活動について	⑩商品の機能性・作業性について	⑪商品の梱包・包装・入り数について	⑫インターネットを利用した情報提供について	⑬商品の価格について	⑭納品・回収形態について（回数・部門数等）	⑮納品伝票・請求書発行等について	【Q2】 サービスを今後も継続していただけますか？
お客様の重要度								
ウェストンに対する満足度								

【Q2】の色分け（■是非継続したい、■継続する、■どちらともいえない、■継続したくない）

【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）

頂戴した「お客様の声」のご紹介

今回の「お客様の声」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。
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。

○ウエストンの対応について

- ・会社に来られた際の営業対応が良い。貴社営業担当の方は積極的な提案を持ってこられており満足しています。
- ・大変ご協力頂き助かります。今後も宜しくお願いします。
- ・サービス担当が明るい性格で非常に良い。また、いろいろの事に提案いただき参考になる。
- ・納品時の担当者の対応が良い為、今後も継続してください。営業マンの情熱、サービスマンの誠実さ、素晴らしいです。
- ・柳崎さんの挨拶が気持ちいい。
- ・スピーディーな対応であり、非常に助かり今後もお願いしたい。急なお願いも対応して頂きありがとうございます。
- ・営業河崎様には、定期的に来社頂きありがとうございます。いつも明るく元気にテキパキと対応して頂き満足しております。
- ・担当していただいている北村さんはいつも親切、丁寧に対応頂き大変感謝しております。重量物を扱うお仕事で体の負担が大きいと思います。体調崩されませんようこれからも宜しくお願いします。
- ・皆様とても笑顔が良く似合う人たちでとても清々しいです。弊社をご担当している方はいつも明るく前向きに営業活動をしていただいています。
- ・集配の方をはじめ、電話での対応もとても親切丁寧で感謝しております。
- ・弊社の要望に即対応して頂き好印象です。営業担当の方がとても良い方であり、こちらの要望に対して親身にたって対応して頂ける。
- ・急な回収や納品の依頼をしても迅速かつ丁寧な対応していただけるのでありがたいです。
- ・弊社担当の河崎様、大変フットワークも良く丁寧なご対応頂いております。
- ・営業の方には何時も気を使って訪問して頂き感謝しています。おかげさまで安心して利用させて頂いています。
- ・回収担当者については問題有りません。特に良い所は社員の挨拶がしっかりされている事でウエストンさんの社長方針がわかりとても良いことと思います。
- ・訪問させていただいた時の挨拶が非常に良いと感じました。
- ・元気何課という組織ネームが大変良いと思う。
- ・案件への対応は誠実ですが、お願いしたことの継続性に欠けます。
- ・最近、電話受付窓口の方と、サービスマン、営業の方との連絡が上手くいってない様に思います。

○商品について

- ・価格的には安くはないと思いますが品物の良さは使用している現場からも不満の声がないので満足しています。
- ・まれにウエスでべとつき(油っぼい)が残っていることがある。

○社長からの感謝御礼のご挨拶

毎年、お客様へアンケートをお送りさせて頂き、私どもへのご意見を賜っております。社員には、「お客様アンケートとはお客様から頂くラブレターである」と話しています。また、お客様から頂いた評価を一つ下げた位置が、実際のお客様のお声であると話しています。つまり、満足は普通であり、大満足が満足ということです。そのため、社員には「お客様から大満足といわれない限り、自分たちの存在価値がない」と、はっぱをかけております。ダントツにお客様からご信頼いただける会社・人とならなければ、この厳しい経済環境の中では生きていけないものと思っています。本年もその思いで社員一丸となり、お客様に向け努力精進してまいりました。しかしながら、当社としてまだまだお客様に認知いただけていない部分もあり、来年度の当社の課題もかなり見えてきました。本当にご意見を頂戴できることで、冷静に当社の現状を知ることができました。

一步一步でございますが、お叱り頂いた点を改善領域とし、确实なる改善を実施してまいります。またお褒め頂いたことは、さらなる研鑽を積み、良い点に磨きをかけていきたいと思っています。また、傾向的にお客様から頂く要求度も、時代の変化と共に変わっていております。当社もその変化に対応すべく、よりお客様訪問により、どんな些細な要望も賜り、愚直に対応させて頂き、お客様から「ウエストンなしではいられない」とおっしゃって頂ける会社を目指し、2011年も精進してまいります。また社長直行便にも、激励・お褒めの言葉を賜りありがとうございました。感謝申し上げます。社長直行便は、会社経営するものにとって、何よりの喜びであります。2011年のアンケートで、ウエストンが成長していることをご確認いただけるよう、全社員でお客様から「大満足」と評価いただけるよう精進いたします。

引き続きご指導・ご鞭撻をお願い申し上げます。感謝の言葉とさせていただきます。感謝・合掌

○ウエストンのご提案について

- ・提案したうえでテストをして頂けるので大変ありがたいです。
- ・情報提供を宜しくお願いします。価格低減も含めて情報提供していただきたいです。
- ・現在ウエスのリサイクルをお願いしておりますが、環境に配慮して製品の紹介、提案をもっとお願いします。
- ・弊事業所のウエス回収時の不具合(分別不備)につきましては、遠慮なく指摘くださる様お願いいたします。
- ・使用量等の「多」「少」の把握で納品数管理の提案もして頂き気づかない面での配慮にも感謝しております。
- ・現場からの要望に対し対応いただき環境コストの面で改善が進められている。今後も他社の改善事例の紹介やメリットの高い提案をお願いしたい。

○コストについて

- ・ウエスの価格をもう少し安く出来ませんか？価格のご協力を今後とも宜しくお願いします。コストを下げる努力をしてください。
- ・価格的には安くはないと思いますが品物の良さは使用している現場からも不満の声がないので満足しています。
- ・現場からの要望に対し対応いただき環境コストの面で改善が進められている。今後も他社の改善事例の紹介やメリットの高い提案をお願いしたい。

○web 情報公開について

- ・ウエストンメールマガジンを毎月楽しみにしている。こころホッとCAFEを読むと心が癒されます。
- ・エネルギーにあふれた事業活動の様子が良くわかります。
- ・ウエストンメールマガジンの“こころほっとCAFE”が好きです。継続宜しくお願いします。
- ・御社のメールマガジンで社員レクや地域清掃活動の様子を拝見していると“元気ある会社”で社員皆さんの和が感じられます。
- ・障がい者の雇用に関する活動状況が大変参考になります。

○お客様からの要望

- ・レンタルエコキャップ以外での社会貢献システム有りませんか？ウエスの色はブルー以外にないのでしょうか？
- ・納品書/受領書の間の破線にミシン目を入れてほしい。
- ・廃プラの埋め立て廃棄物を減らしたい。廃プラ処理費用を削減したい。スポンジ・クッション材等が大半を占めており、バラ積みからパッカー車による圧縮運搬への切換えにも期待します。
- ・作業よりクリーニングした塗装服がもう少し柔らかく仕上がっていると着心地が良いのにとの要望が有りました
- ・BAタオルを希望しているところが複数あるときに、その枚数ごとの紐でくくってもらいたい。
- ・インターネットホームページにレンタルウエス使用時のCO2削減量とか載せると良い。
- ・近々工場に訪問させていただき、設備の維持・管理状況を確認させてください。
- ・工場見学を一度拝見したい。

〒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