

2011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）：

2011年11月1日～12月1日

■本年度のアンケートご回答率

送付数	返却数	返却率
241	101	41.9[%]

2011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

- ・細やかな心配りをいただき、大変助かっております。今後もどうぞ安全運転で宜しくお願いします。
- ・毎週金曜日の各商品の回収と納品ありがとうございます。特に夏の残暑日など大変な作業だと頭が下がる思いです。又、真冬の作業も同様に大変な作業だと頭が下がる思いです。そんな中モクモクと仕事される姿に感謝しております。
- ・工場の中は危険が潜んでいます。安全確認の上行動される事を願います。
- ・回収納品の担当者の気持ちいい挨拶がいいです。このまま続けてほしいです。
- ・現場使用者からの声で御社に対して満足されている方は多い。今後も持続していただきたい。
- ・回収納品に見える担当者は対応もよく、好感がもてます。身だしなみも良い。
- ・回収・納品の時や、電話対応、どちらも気持ちの良い対応をしていただいております。みなさんハキハキとお話させますので、とても良いと思います。みなさん元気で好きです。
- ・一点一点の案件に対して丁寧に最後まで対応して頂いている為、非常に助かっております。
- ・地域清掃活動を社員全員でやられている点と、ウエストンメールで毎月心温まる記事を配信して頂けている点、これまでお付き合いさせていただいた数多くの会社の中では御社がナンバー1ではないかと思っています。
- ・軍手の回収について現場から「回収してもらってない」との打ち上げが数回ですがありましたので、今後はその様な事がないようにお願い致します。
- ・一度ウエストンさんに来社しました時に社員の方々が礼儀正しく会社の社長方針が全社員までいきとどき、徹底されているところを私どもの会社トップに聞かせてあげたく思います。是非再度社内行事の時にでも来社したいと思います。
- ・節電対応で弊社の集配日を変更して頂いた際も親身になりご対応を頂き感謝致します。
- ・いつも質の高いサービスをありがとうございます。品物の納入や営業の方の提案力など高いレベルの仕事の質に感心させられております。
- ・ウエス交換日が東北震災で自動車関連の稼働日変更に伴い暫定変更か継続か明確でなかった
- ・ウエスについて、急な要望にも対応していただけると助かります。
- ・よく数量の変更をお願いするのですが、依頼通りに入らないこともしばしばあります。
- ・貴社員をあらゆる取引先現場で活用できることにより、緊急時(主担当が何らかの事由で作業ができなくなる事態)に即交代要員がバックアップできるようにしていく御社主旨は十分理解はでき、有り難いご配慮と感じておりますが、交代要員への確実なる業務の伝達-引継は実施していただくよう、よろしく願いいたします。
- ・集配時、配置の関係で御迷惑をおかけする事があるのですが、いつも対応が早く助かります。

○社長からの感謝御礼のご挨拶

毎年お客様へ、どうしたらウエストンがよりよくお客様のお役に立てるか・お客様の要望に応えられるかをアンケート通していろいろなご意見を賜っています。数々の評価、及びご意見賜り、誠にありがとうございます。重ねて感謝のお礼を申し上げます。
毎年この時期、一年の結果をいろいろな角度で見直しさせていただき、来年度の自社の改善すべき事を猛省させていただき、半歩でもお客様のご期待に添えるよう全社員が次年度の目的と目標をしっかりと定める事にさせていただいております。お客様の真摯なお言葉・お褒めの言葉に歓喜し、よりお客様に満足頂けるように全社員精進してまいります。具体的には、お客様から頂く評価を感動レベルまで極めていきたいと思っております。そのために個々の能力を最大限発揮できるように、また成長出来るように学ぶことにより、スキルアップを図っていきます。お客様からもかなり高い要求もいろいろと賜っています。具体的には、いろいろなお客様が廃棄物の削減・購入金額のコストダウンなどご要望に的確にお答えできるように、全社員がお客様の要望にお応えし喜んでいただけるように全力で取り組んでまいります。
本日只今をもって、お客様のご要望に大満足(感動レベルで)頂けるよう取り組むことをここにお約束申し上げます。感謝

○ウエストンのご提案について

- ・商品の説明(提案内容 or 要求品に対して)が的確でない。
- ・廃棄物を減らし、経費を削減できる提案について要望しているが、充分な回答がない
- ・廃棄物低減が大変好評です。官公庁等のイベントにて事例として展示させていただいております。また提案等いただけるとありがたいです。
- ・営業の方はまじめでよく対応してくれています。営業担当者の対応が早く、(リサイクル 手袋等)良い
- ・新商品の情報提供を常に願う。
- ・なかなか新商品の情報を集めようとすると大変なのでこれからも色々教えて下さい。

○コストについて

- ・コストダウンや新商品の紹介など種々提案頂きありがたく思っております。今後とも引続きお願いいたします。
- ・リサイクル単価の引下げのご検討をお願いします。
- ・各部内は安い皮手など、それぞれ購入する場合があります。皮手の価格は検討できないでしょうか。

○web 情報公開について

- ・メールマガジンが好きです。こころホッとCAFEではよく泣いてしまいます。
- ・私は貴社のメルマガが大変楽しみであり、励みになります。特に「こころホットCAFE」の話題にはいつも感動や心洗わされます。また、地域の奉仕活動や炊き出し、長歩き大会など社員様のコミュニケーションも素晴らしいです。社員に皆様の前向きな姿勢が伝わってきますので気分が明るくなります。
- ・毎月配信いただいております「ウエストンメールマガジン」弊社社員も楽しみにしています。今後も心暖まるメールマガジンをよろしくお願いします。

○お客様からの要望

- ・VA提案していただいたことを現場にて早期採用できるよう努力してほしい。
- ・ウエス以外のクリーニングも検討したいと思っておりますので宜しくお願いします。
- ・貴社内における、環境への対応や業務の合理化、コスト低減活動等、新たな取り組みなどあればぜひご紹介して頂きたい。
- ・他工場、異業種の情報(動行)について、積極的な提供を受けたい。
- ・リサイクルウエス、エコキャップ活動は当社の環境・社会活動として1つの”売り”ともなっております。

〒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