

2013年「お客様の声」のご報告

「お客様の声」にご協力をいただき、誠にありがとうございました。集計結果が出来ましたので、ご報告させていただきます。

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）：

2013年11月11日～11月22日

■本年度のアンケートご回答率

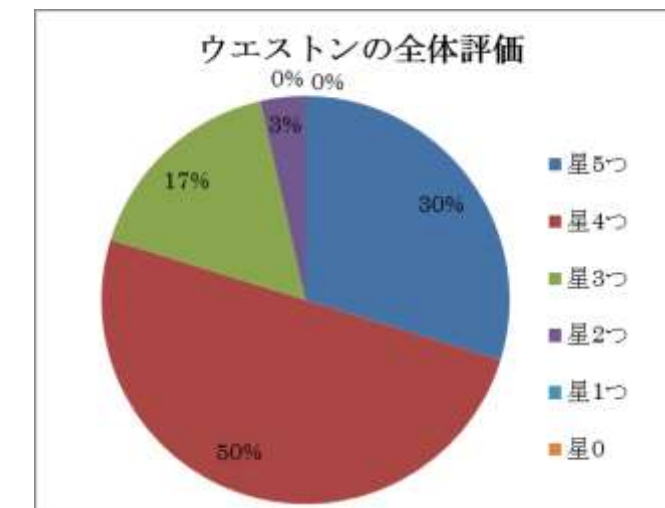
送付数	返却数	返却率
905	102	11.3[%]

※郵送とeメールにて発送。

【日本ウェストン社長からのお客様への宣言】

今年からアンケートの運用を変更させて頂きました。メール対応して頂けるお客様へはメールでのアンケート、メール対応以外の方々には今までと同様に書面でのアンケートもさせて頂きました。今年もご回答賜り厚く御礼を申し上げます。お客様の声が会社の通知表として最も評価する上で大切であると思っています。その上でウェストンが更にお客様から評価頂けるためには何を改善していかなければならないかを知ることが出来ました。

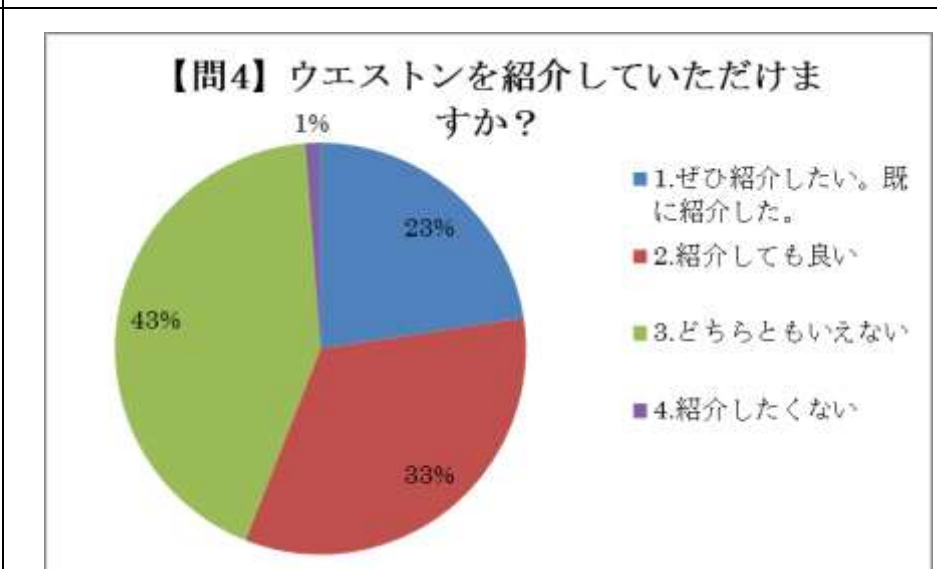
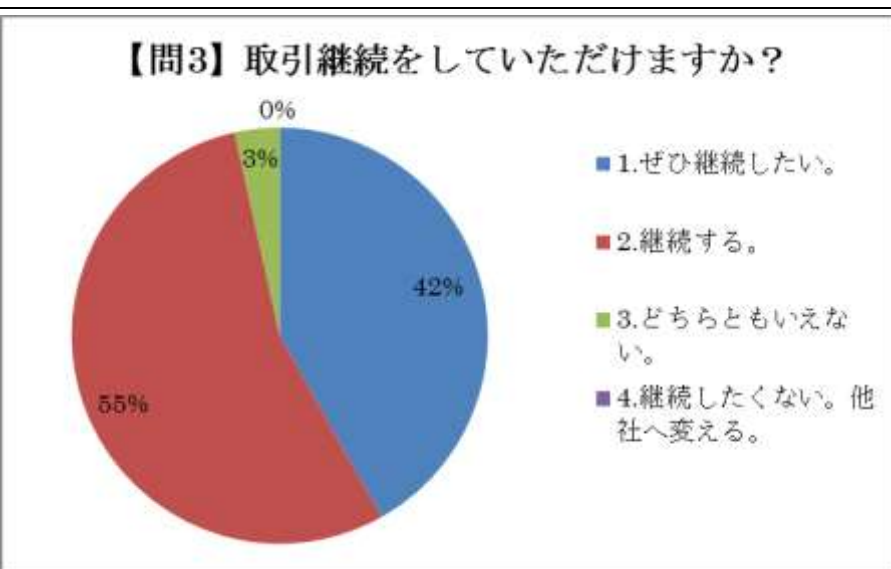
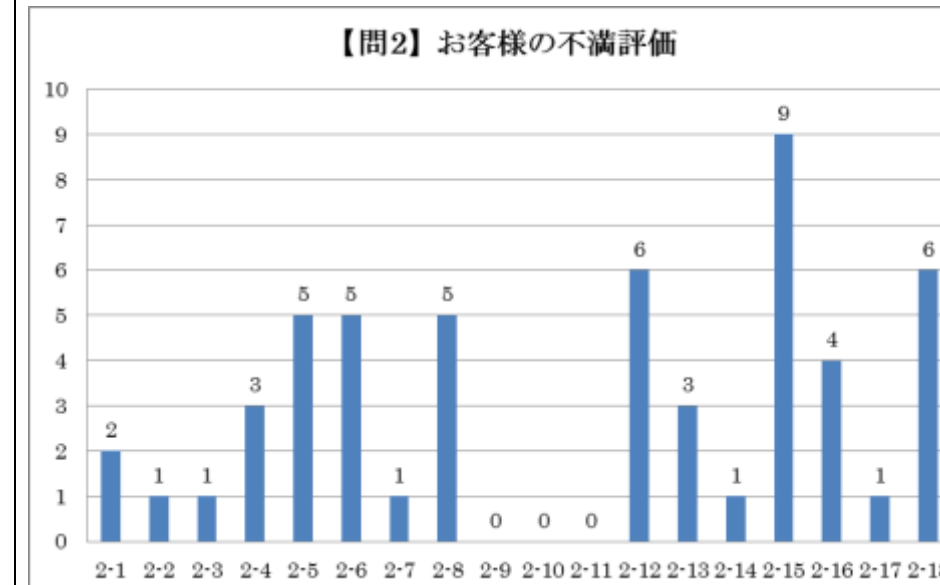
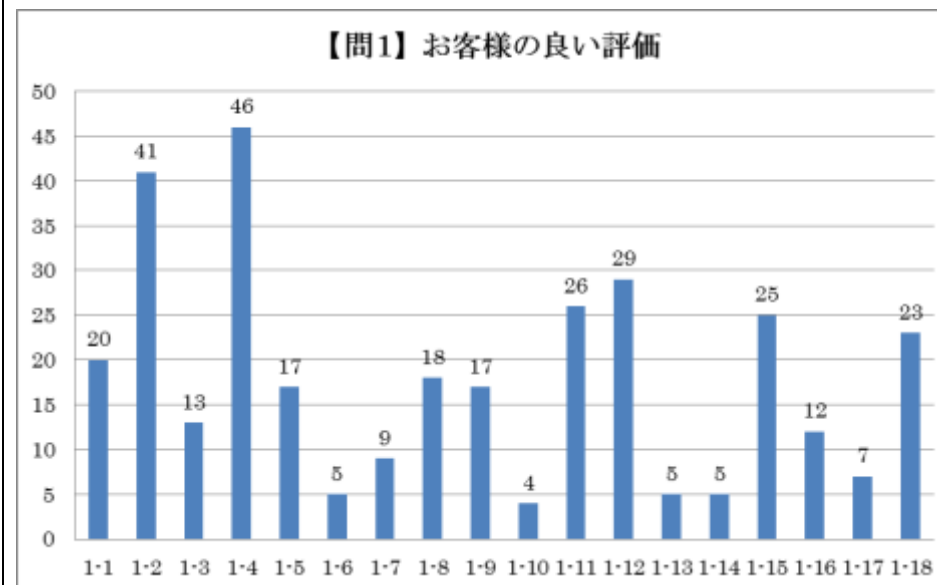
お客様へ、製品の特長とその効果が当社のお客様担当からしっかりとご案内させて頂けていないようでした。お詫び申し上げます。ウェストンとしては、製品自体の機能だけでなく、プラスαを提供させて頂けるように努めさせて頂いています。そのプラスαの部分をご説明、及び特長と利点のご案内が出来ておりませんでした。その為に、製品の価格及びトータルコストに不満を感じておられるお客様がお見えでした。ウェストンでは、お客様のお困り事・お悩み事をお聞きし、お客様に役立つための商品開発・サービス開発を経営の柱にして事業をさせて頂いております。その点でもお客様のご要望を賜り、ウェストンから積極的に提案の内容・回数ともに不合格だったと反省しております。改善させて頂くためには、お客様の要望・お困り事・お悩み事をもっと正しく情報を集めて提案の質と回数を改善し、お客様へのコスト削減・生産性向上・環境保全等に役立ったと評価頂けるように社員教育を充実させてスキルアップをして、お客様へお喜び頂ける次年度にして参ります。どうぞよろしくお願い致します。



【問1】【問2】の質問内容

1.電話対応
2.訪問者の挨拶
3.訪問者の身だしなみ
4.素早い対応
5.営業からの的確な提案
6.営業からの提案量の多さ
7.説明のわかりやすさ
8.訪問回数
9.会社理念

10.ISO14001 認証取得
11.環境に配慮した製品
12.製品の品質
13.製品の梱包
14.web での情報提供
15.製品の価格
16.御社作業への影響
17.伝票類・書類の正確性
18.納品回収頻度



皆様からのアンケート結果を真摯に受け止め、各課の2014年の業務活動に組み入れ、お客様から大満足をいただけるように精進してまいります。



お忙しい中、ご回答をいただき、本当にありがとうございます。

※裏面に皆様から頂戴したコメントを掲載しております。

お読みいただきた上で、新たに思ったことや、考えたこと、感じたことがございましたら、営業マン・サービスマンまたは下記メールへ、お気軽にご連絡いただけると幸いです。よろしくお祈りいたします。

【e-mail】 info@weston.co.jp

皆様からお寄せいただいた大切な言葉をご紹介します。本当にありがとうございます。

【お褒めの言葉】

会社として成り立っているだけでなく、地域社会への貢献活動など、様々な取りくみには本当に感動致します。現在のところ特に要望はありません。本当にいつも助けていただいて感謝しています。ありがとうございます。	通常関連業務をしておりませんので関わりが少なくあまり把握しておりませんが、以前にコストダウンの話をさせて頂いた際には素早いご対応を頂きました。また、回収頻度も申し分御座いません。
納品される方の挨拶を含めた態度が良い。訪問者の方々の元気な挨拶は、すばらしいと感じています。	ウエスが無くなる前に補充して頂けるので有難い。現在、充分満足しております。
毎回送られてくるウエストーンメールを楽しみに閲覧させて頂いています。心がホッとする記事に感動し、自部署の全員に転送、配信しています。読んでくれる人は、なんとなく思いやりのある人に変わってきているように思えるこの頃です。	こちらの都合で納品場所を指定しても、要望に応じていただいております。注文に対しても各課よりバラバラお願いすることもありますが、対応していただいております。フィルター関係の作業も大変な作業でご苦勞様です。
訪問者(営業の方、各物交換作業の方)の挨拶・作業はとても良い。(気持ちがいい)	廃布製品の無償回収は大変助かっています。
訪問社の物腰(態度)。御社の業務は通常企業が行っている社会貢献の比率が非常に高く、すばらしいと思います。	挨拶も明るく対応も良い好感が持てる。
現在担当者は河崎さんですが、大変よくしていただき感謝しております。	いつもウエストーンニュース楽しみにしています。良い話の時には、印刷して家に持って帰り、リビングに貼りだしたりしています。本当に心が温かくなる話が多く、いろいろ考えさせられます。いつもありがとうございます！！
社長の人柄が良い。社員教育がしっかりされている	特急の納品依頼にも対応して頂き助かっています(最近の特急依頼をしていないと思いますが。)
ウエス洗浄で不具合が続いた時、初期の対応は褒められるものではなかったが、当方がワラントとデータを合わせて行ったクレームを行うと暫くその意味を担当者が理解してくれた。その後の誠意を感じたので、雨降って地固まるの感。クレームの内容を上手に証明できない部下も至らぬところがあったが、それほどおかしなクレームではなかったの	リサイクル手袋を購入したが、使用者から洗浄液の臭いが気になるとの意見が出て御社の営業に相談したところ改善対応を迅速に動いて頂き大変助かりました。個人的には、未だ御社との取引は始めたばかりにより今後の取引等がどうなるかは不明では有りますが、今後も良い商品が有れば紹介願ひ度く。
で、私が出たその場に出ていかなければと理解されなかった点は、留意していただきたい。弊社担当者に関し、現在は好感を持っている。	穴が開いた軍手までレンタルということで引き取ってもらえ、当社としては廃棄物低減にもなりとても助かっています。
常に一定の品質のものを納めていただき、信頼して使用しております。	適度に訪問頂いているにも関わらず、いつも不在で恐縮する次第です。
最初にご来社いただいた営業の後藤様もそうでしたが、その後配達に来ていただいている方も皆さんとても気持ちの良い方ばかりで、製品はもちろんのこと、御社とお取引させていただいて良かったと思っております。これからも末永いお付き合いを宜しくお願い致します。	説明が分かりやすく、こちらに出来る限り合わせて頂ける対応が好感を持た。・色々な活動をやられており、特に工場周辺のゴミ拾い等地域密着型の企業であられる点は素晴らしいと感じた。・製品の品質も問題なく、今後も継続してお付き合いして頂きたい。
弊社からお願いする量は多くありませんが、こちらから連絡しなくても適切に回収に来ていただいております。アンケートの回答としては不満になるかもしれませんが“特に不満点はありません”。	現在、非常に満足しています。今後ともよろしく願ひします。いつもすぐ対応していただいております。
	営業さんの対応も良く製品も便利に使用させて頂いております。

【ご指摘の言葉】

VA提案の推進を是非願ひいたします。現場改善に繋がる、的確な商品の提案。今後 win-win 提案に期待する。	実務レベルでの事前連絡や日常挨拶がない等、コミュニケーション不足と感じる。
本アンケートに関して どのように活用して、どのような効果があったのかの検証が大切だと思います。また、それが顧客がアンケートの重要性を認知することになると思います。それが、あまり伝わってきません。もし、高い回答率でないならば、この理由も、あるのではないのでしょうか？(そこまで考えていない、と、言う訳で、次回以降、アンケートはご勘弁ください。	業務上の不満はありませんが、このアンケートは不満です。星いくつって聞いていますが基準は3つ？0？普通であれば基準は0で星が付けばプラス点ですのでこれはマイナス評価なし？自己満足じゃない？星での聞き方は面白いですが困り返答できかねます。アンケートの回答する、しないは今後？今回？
軍手の価格は新品とほぼ同額の為価格低減を考慮した方が良い。	商品のサイズの有無の問合せをしたが返事がないまま、返事を待っている間にいきなり納品された。
以前の営業マンの方は月に一回は訪問してくれましたが、今の方は殆ど無し	コストダウンについての積極的な対応・提案をお願いします。
近年、手袋に関して現場サイドで作業性のよいものを探し出し多種利用しています。しかも安価です。やはりサンプルを試す機会があると作業も納得し購入できると思いますので、価格ともに満足できる商品を提供していただきたい	使用済のゴム手袋の回収をしてもらえるのかを、担当者に問い合わせたが、確認しますと言ったきり、何の回答もない。出来ないなら、こちらで処理するのだが、回答がないので処理も出来ない。問い合わせには、素早い対応をお願いしたい。
弊社の従業員が、上から目線に対応して、御社の従業員にご迷惑をかけていないか心配です。もし、弊社の従業員側に、改善すべき点がありましたら、遠慮なくお知らせ下さい。	たまに汚いのがあります。製品を扱う上で、汚れたら交換していますので、初めから汚れが付着していると区別つかなくなります。「どこの手袋が回ってきているのか知りたい」です。
新品のウエスは油を吸わないので使いにくいです。	納入担当が変わってから挨拶の声が小さいように感じます。
年末年始、連休前後の納入予定枚数がわかると助かります。	納期回答は半日以内に頂きたい。

回収頂いたものに対し、御社での手間を省く上での課題を回収都度情報提供頂くなど、価格低減に対する提案が無いものでしょうか？	軍手だけが注文⇒納品に時間がかかる。出来れば発注したら、1週間後に納品になるようなシステムになるといいなと思います。
クリーニングと新品の価格差があまりないためもう少し値下げしてほしいです。コスト改善をお願いしたい。	梱包材などの樹脂廃棄物の有価、無償での引取りが出来ないか。
ウエスを包む袋がツルツルすべる。運搬台車で運ぶ時倉庫で重ねて保管する時崩れる。	ウエスの外側のビニールの耐久が不安なために抱きかかえて運んでいます。
以前よりは洗濯上りが良くなっています。要望といたしまして中にパリパリしたものがありますので、もう少し改善お願いしたいと思います。	納品日変更が続いたことがありました。積み方が不安定で納品していただいた軍手(クリーニング)が、崩れてしまっていたことがありました。量も多いため大変とは思いますが、しっかり納品していただきますよう、ご協力をお願いします。
皮手洗濯をお願いしているが、回収してから納品までの期間が長い(出して2週間かかる)一週間くらいで仕上がればなお良い。	東北地方の拠点が欲しい。

【その他コメント】

貴社の色々な取り組みや方針などを含めてCMに出演されてみてはいかがですか？(笑)もっと世間に貴社のような会社を知ってもらいたいと思います。☆貴社のような会社は、これからの世の中で一番大切にされていくお手本になる会社だと思います☆◇私が岐阜県民だったら、ぜひお世話になりたいです◇	ウエス軍手で取引がありますが、大変助かっています。月々のメールもじっくり拝見しており、ホッと一息つきます。今後ともよろしくお願いします。御社から弊社にこうしてほしいという要望があると思いますがどうでしょうか。たとえば、ウエスの中に切粉を入れないでとか、軍手を油拭きに使用しないでとか。
作業手順・エコステーション内の作業時間の低減・手袋類の品質アップ	いつも緊急の対応等ご協力いただきありがとうございます。
日々の納品書は宛名のゴム印を押しておくようにされれば毎ページ手書きしなくて担当の方の作業性があがるのでは？と思います。私は同じ文字を何回も書くのはいやになります。	「こころホッと CAFÉ」のような記事を今後も掲載してお送り下さいますようお願い致します。また、日本ウエストーン従業員による地域貢献活動も大変良いことですので、参考とさせて頂きたく今後とも情報提供をよろしくお願い致します。有り難うございました。
日頃みなさん一生懸命お仕事されていらっしゃると思いますので感心しています。だからこそアンケートでも記名だと一般的に悪いことは言いにくいのではないのでしょうか。良い方ばかりだからこそ気を付けた方がいい事や直した方がいい所などを伝えたいと思うのではないのでしょうか。無記名でならアンケートに書く事が出来ると思うのですが…。	問4・・・普通こんなこと聞かないと思いますが…。客に営業してくれって言っている様にとれます。紹介する必要がないしメリットもないので普通はしないでしょう。このアンケートを拝見するとかなり自信をお持ちのように感じました。素晴らしいと思いますがそれであればアンケートでなくご自身で製品品質や価格などご調査してはいかががでしょうか。
営業マンの方から商品提案が全く無い 営業マンの方が訪問してくれないので、商品についての相談が出来ない 回収・納品に関しては、何も問題無し	お世話になります。ウエストーン様とは、直接取引に関わっていませんので、アンケートの回答はご遠慮させていただきます。
毎年、うちわ等を送っていただいておりますが、出来れば遠慮したいと思います。	御社は、当社各部への関わりも深く既に社内には紹介できる部署がありません。
海外の会社にも届けていただきたい。	御社見学会の開催や環境勉強会をやってみたらどうですか？貴社への訪問の機会の提案があるとよいです。
年末年始、クリスマス、ホワイトデー等における心遣いは辞退させていただきます。その分御社の社員の方々への福利厚生に利用していただきますようお願いいたします。	不在時に訪問された時に名刺を置いて行かれるが、枚数溜まっており処分に困ります。回収するか、置いていくのをやめてほしいです。
生産数の変動の納入数の変更に対応していただいております。	製品を納品してもらう際に、伝票、納品書が製品に添付されているためわかりづらい。
以前に配送の方から伺ったのですが、御社で使用済の作業軍手、ウエス等の洗浄も取り扱っているとの事でしたが、油污れでも可能でしょうか？もし可能なら単価等も教えて下さい。	顧客に対するメルマガ配信にみられるようにコミュニケーション、今回のアンケートにみられる向上心 といった意欲を感じさせる会社だと思います。今後その姿勢を維持されればよろしいかと思います。
定期的なのか、不定期なのか分かりませんが現場に直接、納品回収をしていただいているのは良いと思いますが、現場の方へ声をかけていただけますでしょうか。いつ来ているのかどれだけ回収したのかが把握できず、困っております。クリーニングに出したいのにタイミングを逃すと次回の回収まで放置されてしまっているからです。	弊社のISO14001 審査にて審査員より、御社の現場確認を進められたことがありました。もし、機会があれば工場見学をさせていただければ・・・ と思います。また、夏には名前入りうちわを頂いたりいろいろ手の込んだことを行っており感心しています。
これからも宜しくお願い致します。塗装を施す際に出来るだけケバたせないウエスはないのでしょうかね	来年の25キロウォーキング、よろしくお願いします。
使いウエスに勝る提案を期待する。大型ウエスにイニシャル低減、ランニングコストのさらなる低減、などなど。	前回他部門を紹介しましたが大変満足しており紹介者としても良かったです。今後ともよろしくお願いいたします。
低コストの製品をお願いしたい。(安くても良いもの)	ウエスやマットの使用済み置場で他社ではどのような工夫があるか教えてほしい
アンケート内容を拝見して所貴社との取引に当部署は直接かかわっていない為、回答することがこんなんでした。その為、アンケートには回答しないと致しましたのでご理解をお願いします。	いつもご迷惑をおかけし申し訳ありません。私個人が対外的なお付き合いが無いため、御社を他社様へご紹介できないのが残念です。これからも適切な御提案をお願いします。よろしくお願いします。
いつも丁寧な対応有難うございます。納入して頂いております製品の品質、納品の頻度ともに大変満足しております。今後ともお取引の程よろしくお願い申し上げます。(以前要望させて頂きました窓付の封筒の材質変更の件、早々に対応頂きありがとうございます。大変助かっています。無理を言いますが今後ともよろしくお願いいたします。)	前の回収に人の方が挨拶が気持ち良かったです。声の大きさ笑顔誰にでも挨拶する。 訪問回数、品質等要望はございません。 今後ともよろしくお願いいたします。