

2014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 白井麻紗社

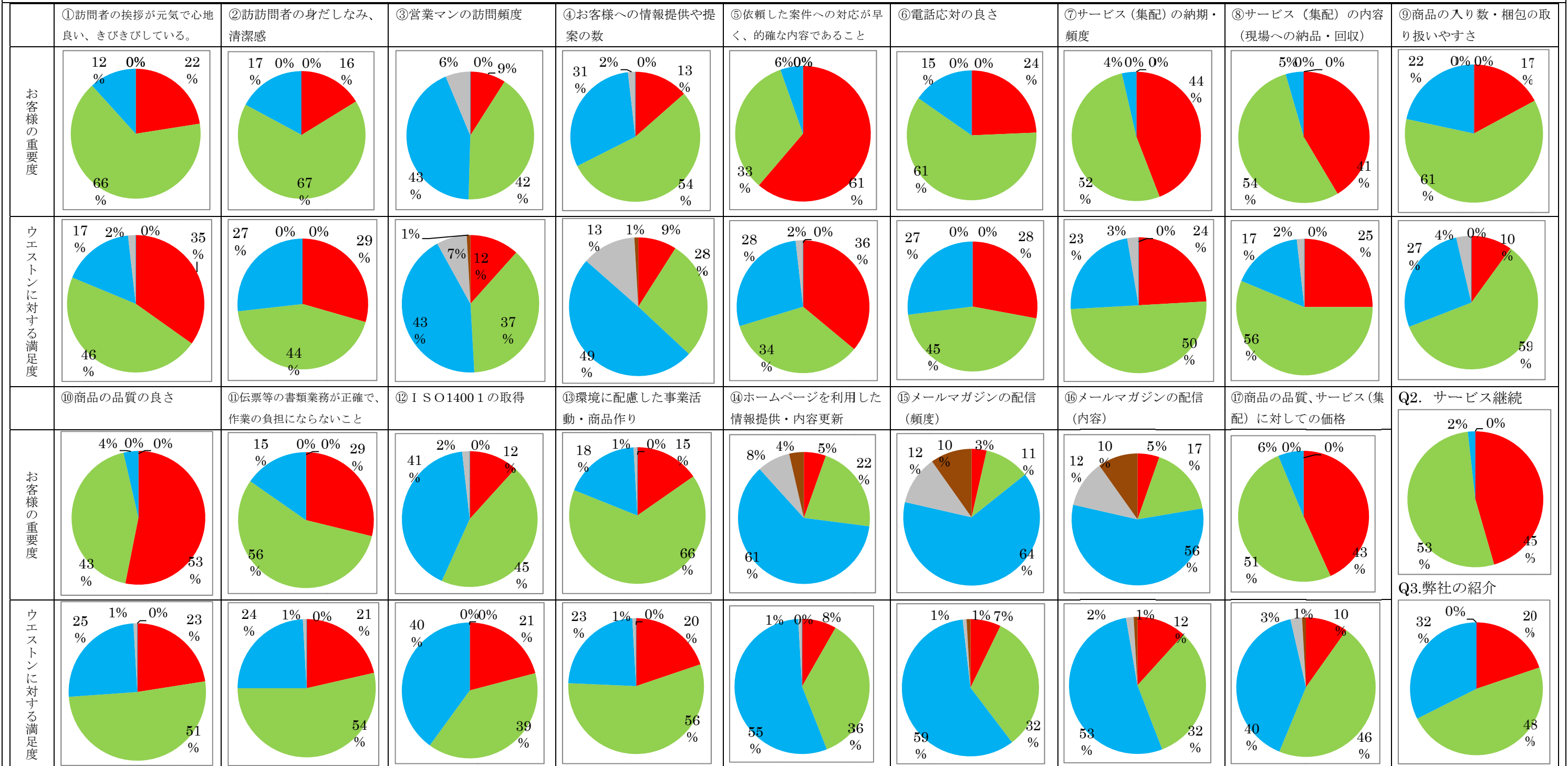
■実施期間（集計対象期間）：2014年11月18日～12月5日

■本年度のアンケートご回答率

送付数	返却数	返却率
263	113	43.0[%]

2014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。いただきました「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。

【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



【アンケート結果を受けて】お客様より貴重なお声を頂き感謝申し上げます。ウェストンでは、お客様満足提供業と事業を位置づけ経営させていただいています。時代の変化の激しい中で、お客様の悩み事・お困り毎を正しく認識し、私たちの出来ることを最大限に発揮させて頂き、お客様にお役に立てることを使命とさせていただいています。その中でお客様とコミュニケーションを取らせて頂き、更にお客様のご用命に対して、真摯に取り組んでまいります。アンケートからお客様が感じる重要度にまだまだ満足いただけない状態ですが、時代の変化に対応できる様に次年度は、精進してまいることをお約束申し上げます。また、コメントについても、叱咤激励のコメントをありがたく頂戴しました。改善させていただけることは、本日只今から対応できるように取り組んでまいります。なかなかご満足いただけないかもしれませんが、今後ご指導重ねてお願い申し上げます。一方、たくさんのお褒めの言葉を頂けうれしく思っています。会社・社員の励みにもなります。今まで以上にお客様からありがたいコメントを頂けるように全社員がお客様大満足・大感動いただけるように日々努力してまいります。今後も変わらぬご愛顧お願い申し上げます。



裏面に皆様から頂戴したコメントを掲載しております。ご感想やご指摘などがございましたら、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くと幸いです。

【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】

現時点で新たに相談にのっていただきたい案件はありませんが、今日まで弊社の廃棄物削減を主に色々なご協力をいただいておりますことに感謝しております。今後も何かありましたら、ご相談させていただきたいと考えておりますので、どうぞよろしくお願い申し上げます。	御社のホームページを拝見し福祉にも力を注がれていることに感銘しました。また、環境はもちろんのこと、ボランティアにも力を注がれており、従業員お一人お一人が協力しあえる職場環境であることを感じました。メールマガジンも楽しみにしております。(いつも心温まる時間の提供ありがとうございます)
メールマガジンは心が和み、大変良い企画だと思います。毎月のメールは楽しみにしており、今日に至っております。共感できる内容なので、必ず読んでいますよ。お忙しい中、大変とは思いますが、これからも楽しいメールを続けてください。	ちょっとしたことでもすぐに対応してくださる営業マン(河崎様)もとても早く対応してくださり助かりまし、いつも笑顔で癒されます。配達の方も初代の柳崎様を始めどんな方がお見えになっても気持ちの良い対応をしていただき、週に一度(火曜日)来られる日が楽しみです。何か良いエネルギーのようなものを感じます。(浄化されているというか)。
御社のお客様を大切にしていらっしゃるところが随所に見受けられ、学ばせて頂くことがたくさんあります。本当に素晴らしい会社だと思っております。 従業員を常に良い方向へ導かれ、「日々、お客様のために、社会貢献のために、努力を積み重ねておられる経営姿勢が、より素晴らしい会社へと進化を続けられているのだなあ」と感心する次第です。今後とも、どうぞよろしくお願い申し上げます。 毎月送付頂いておりますウエストーンメールマガジンの(こころホッとCAFE)はとても気に入っており、読むのが楽しみです。職場のみんなにも、転送し、心温まる思いを共有させて頂いております。	弊社は製造業のため、生産活動で多量の廃棄物が出る中、御社にお世話になっている品質手袋・軍手のクリーニングによる再利用、今まで廃却していた設備清掃用ウエスの使用後の回収提案など、廃棄物削減に大きく寄与して頂いて、感謝しています。今後も環境負荷低減できる商品があれば、ご提案をお願いします。メールマガジン、いつも読ませて頂いています。御社の環境への取り組み、地域貢献活動、社員を大切にしている企業風土など、素晴らしい会社だと、いつも思っています。その中で「こころホッと CAFÉ」。ほっとする暖かい内容や、ハッと気づかされる内容もあり、自身の行動を見直したり、朝礼で内容を紹介したりしています。今後も楽しみにしていますので、引き続きよろしくお願い致します。最後に、御社の益々の発展と末永いお付き合いをお願い致します。
私自身、日頃、直接訪問者(配送・回収担当者)とコンタクトはとっていませんので、正確な評価はできません。ただし、コストについては、貴社からの値上げ要望に対して、なんとか、値上げを抑えていただきましたので、協力度について満足しております。	作業内容に関わらず、とてもまじめで熱心に作業されておられる姿に感心いたします。作業される方との信頼関係も大事ですので担当される方が後退する場合は一言言葉を交わせる機会があると、担当レベルではなく対会社としての円滑な関係が築けるのではないかと思います。
弊社への勤務日へ配慮した商品提供にありがたく感じています。特に弊社の連休工事用のウエスの配給等細やかな配慮もしていただきありがとうございます。楽しみにしています。	塗装課シーリングで使用しているウエストーンも塗装塗服も欠品することもなく、かつ品質も問題ありませんので良好です。
色々と商品提案していただき、大変助かっています。	電話対応は非常に良いと思います。メールマガジンも毎回楽しく読ませていただいております。
8/22:「おもてなし」方法を学ぶ目的に、御社を訪問させていただき、誠にありがとうございました。 帰社後、参加したメンバーで会合を開き、今後自分たちが出来る「おもてなし」をまとめ、報告会をいたしました。 各種おもてなしグッズを取り入れることは出来ませんが、皆が共通して意見した ①歓送迎の「おもてなし」②挨拶による「おもてなし」③さりげない気づきによる「おもてなし」 などを元に、各課それぞれ出来ることから取組を開始いたしました。 御社の「おもてなし」には足元にもおよびませんが、今回訪問した者が、色々と実践することで同僚や部下も少しずつ意識し、実践するとこで、来社されるお客様に良い印象を持って頂けたらと思っています。 御社の皆様からいただきました、すばらしい「おもてなし」、本当にありがとうございました。	実際にウエスの交換業務そのものには立ち会っておりませんが、担当の者に聞いたところでは、現状、特に問題も不満もなく、要望もありませんとのことです。過日、弊社の者が御社を訪問・見学させていただきましたが、すべての者が、異口同音に、御社の「おもてなし」の素晴らしさに感激しておりました。本当に素敵なお社だと思っております。 依頼の際には、迅速な対応いただきありがとうございます。きれいな仕上がり具合についても感謝です。ありがとうございます。現在回数は少ないですが、今後ともよろしくお願いいたします。 季節に頂くちょっとしたアメニティーにかなり力を入れられており、感心します。アイテムによっては笑いを誘うものもあり、職場での話題にもなっています。印象に残す事が PR の意味であるなら間違いなく成功していると思います。また、少し HP を見させて頂いた際に御社の環境への取り組み(太陽光など)にも感心しました。比較的小規模だからこそその機動力とも言えますがそれでも実行力を伴っている点で弊社でも見習うべきだと感じました。
常に確実な現場への納入・回収がされ、とても喜んでおります。今後とも一層の信頼を維持していただくように願っております。	いつも丁寧にあいさつ頂きありがとうございます。日々の業務で必要な部材を支給頂いており、御社とは継続的に今後ともお付き合い願います
貴社の作業者が当社工場内でテキパキと作業している風景を拝見し、いつも感心しています。	仕事に対する気持ちが行動に表れており、やる気が感じられてすばらしいと思います。
御社は弊社のことをより理解してくれていると思っております、それはポーイングスベックを理解してくれているという点です、品が良くても悪くてもポーイングスベックに入っていなければダメなので、商品＝ポーインステップと認識してくれているのでとてもありがたいです	営業マンの対応、電話の対応が大変良いと思います。また、節目ごとのあいさつや粗品のアイデアと真心を感じられ、御社と社員の方々の誠実さが伝わっています。メールマガジンの内容も温かな心になり読むのが楽しみです。これから寒くなりますが、お体に気を付けてください。
こちらの要望に対し、早期の対応をして頂きましてありがとうございます。	女性の方の対応が大変良い。
毎回書いていますが、突然の特急依頼にも必ず対応して頂いているので、大変助かっています。	皮手袋についてですが、一時期穴あきの多発が迅速に対応いただき、現在ではほとんど出てこない様子です。
お客様目線での配慮が随所で感じられ、弊社も見習うべきところがいくつもある。	今後とも迅速かつ正確な対応と、良品質の商品のお取り扱いをお願いします。
社員皆さんが明るく・元気があり、とても好感がもてます。弊社も見習いたいぐらいです。またアットホームなところも捨てがたいです。これからもこのような風土を維持してほしいです。	客先と積極的にコミュニケーションを取ろうとする姿勢、社員の皆様の営業態度、御社の業務内容等、好感のもてる会社だと思います。どうぞこのまま活動を続けてください。
ウエスのリースということで、コスト削減・廃棄物削減にも繋がり、大変助かっております。	担当の梅田様をはじめ、皆様気持ちいい挨拶をして頂き、弊社も是非見習いたいと常々思っております。様々な御相談にも対応して頂き感謝しております。
ウエストーン様のサービス・商品に関しては非常に満足しています。新たな取り組み・サービスを始められた際、また他社での事例等がありましたら、是非弊社へもご紹介をお願いします。	挨拶がしっかりしていて、とても良い。商品納入も本来なら火曜日なのに、連絡を入れると木曜日に納品していただけてとても助かっています。

主にクリーニングでお世話になっておりますが、仕上がりも良く満足しております。急なご依頼も、丁寧かつ迅速に対応していただけるのでとても助かり、感謝しております。	前に会社見学させて頂き、社長、後藤さんの会社(社会貢献)への思いが熱い、それが、社員教育に繋がっているのだと感じました。
弊社の希望を実施して頂いており、特に意見は有りません。今後の定期的に納品時立ち会いをし、お互いの要望に対し対応したいと思います。サービスを提供する側、受ける側(お客)でなく、平等の立場と考えていますので、今後もよろしく願います。	顧客満足を重視した姿勢が随処に窺えます。見習う点が多々あります。個人的には、「こころホッとCAFE」のポイントが高いです。毎回、楽しみにしていますし教えられることばかりです。今後の要望としては、難しいと思いますが弊社で使用しているフィルターの洗浄を再度ご検討いただきたいと思います。
日々のサービス業務大変ご苦勞様です。お蔭で作業の方も毎日気持ちよく作業しております。特に洗濯軍手は使用不可品もあるはずなのに、現実には全部使用可状態ばかりです。おそらく出荷時にチェックして選別してくださっている事と思います。感謝。ウエストーンマガジンも愉しく拝読させていただいております。厳しい時代ですが、お互いに頑張っていきましょう。	以前は、集配業者が連絡しないと来てくれない事が多々有り、不満に思っていた所、切り替えて大変満足しております。リベロイーの澤田さんにも、大変お世話になっております。毎週木曜日には、必ず現場に来て頂いて、使用済みウエスの回収に来てもらったり、緊急でウエスが足りなくなってしまった時も、持って来て頂いたりして、大変助かっております。
現行の取引に関しましては特に問題も無く、納品・回収もスムーズな業務を遂行していただいていると思慮します。今後も継続取引しながら情報の提供や提案をいただき、経費削減に繋げていければと考えています。	いつもきめ細やかなご対応で、大変満足しております。元気で明るい社風が伝わってきて、気持ちいいです。これからも、変わりなくご対応いただきますようお願いいたします。

【ご指摘の言葉】	
時には新製品により何かと何かを統合し、費用の削減とか顧客の知らない製品仕様による費用低減とか、提案してください。VA 提案の提出にご協力をお願いいたします。	弊社工場で回収されたウエス・手袋類の積込時間が 2.0～2.5 時間かかっており、他業者の作業員の作業に影響が出ている。0.5～1.0 時間で積込ができるようにしていただきたい。
相変わらず再生ケブラー軍手の供給不足が続いている。Mサイズ購入に対し、小さいサイズでも良いというユーザー用にSサイズを導入したが、未だ品不足は解決していない。供給量をあげる方法を検討願いたい。	毎年名前入りのうちわ等をいただいておりますが、そういったことはなさらずに 1 円でも結構ですのでコストダウン(値引き)へ反映していただけたらと思います。
弊社の希望に沿う商品があるかどうかの問い合わせをしたが、後日連絡しますとの言葉の後、結局回答がありません。	価格については、少し割安に対応して頂いている業者があるようです。品質面で差が無ければ、弊社今後の対応を検討しなければなりません。
軍手においては、臭いがすると現場スタッフから意見が多く出ておりますので、臭わない商品の支給をしていただければ幸いです。	リサイクル軍手の品質にムラがある。コスト低減等の提案や改善の提案がない。FAXがエラーになることが多いので再送しなくてはならない。
アンケートを担当営業へ返信するのはおかしい。	回収・納品頻度が隔週なのがちょっと不便。価格に関しても、D社が安い価格を出してきており脅威となっている。
御社への依頼頻度が月 1 回程度と少ないことも影響していると思われるが、営業マンの訪問が少ないように思われる。記憶が間違っていなければ最近営業マンが弊社へ訪問していただいたのは、1 年ほど前と思われる。御社から情報提供や提案が少ないことも御社との取引が広がらない一因と思われる。	納品される方の態度は、どこか遠慮がちで大人しい雰囲気に見えますが、クリーニング業者さんと知らない者は「黙って入ってきて誰？」と違和感を抱く者がいるはずです。時に、他部門からの訪問者や外部からのお客様を迎えている場面に遭遇することもあります。印象を悪くすることの無いようにして欲しいです。
皮手袋本体がカチカチに硬い物が増えております。できる限りやわらかい状態で納入をお願いしたいです。	先日訪問させていただいた際には、みなさん明るい笑顔とあいさつで迎えて下さり、とても気持ち良かったです。うちのかいしゃにとってはそこが課題です。今後も清々しく気持ちの良い対応、勉強させていただきます。
いつの間にか担当者が変わっていた。	
最近担当営業が全然来なくなった。集配者だけに任せるのは如何なものかと疑問に思う。集配者が来る時間が、まちまちで作業が定時で間に合わないことがある。できることなら集配時間を決め、定時で作業が終わるようにしていただきたい。	お取引させていただいている品が少ないせいか、営業の方は必要な時にしか来られていません。価格も10年以上の長期にわたり変化がなく、弊社がコンペチターを探し時だけ頻度を上げて来られた印象があります(結果として価格対応戴きありがとうございます)。弊社は昨今の材料費の高騰に苦慮しておりコスト削減に注力しています。弊社が扱っている品は倉庫で自由に見て載いて構いませんので「同一・同等品を安く提供できます」という提案を期待していますが現状皆無なのが残念です。
現在、納期まで2週間程かかりますが「もう少し納期が早ければ」という所内の声もありますので、納期的な問題を改善していただけるとより依頼(紹介)がしやすいです。	

【その他コメント】	
回収作業の人が、重たいパレット(カゴ)を人力でトラックの荷台に載せて、さらに荷台上で積み上げているようですが、かなりの重労働に思えます。負担低減の検討をされてはどうでしょう。弊社内で、通路の交差点や、通路に出る所での「指差呼称」の徹底活動が行われています。出入り業者の人にも協力をお願いするようと言われておりますので、御社にも協力をお願いします。床や路面に表示がありますので、よろしくお願いします。	説明会でも現場より提案のありました『エコマット』を床に敷いた際のズレ防止されたものの商品化をご検討いただけたらと思います。今後も商品開発を進めていただき、新商品が完成しましたら提案ください。
工場見学に伺った際、接客の細かな配慮に感心しました。使用済み軍手等を洗濯する仕事は、廃水処理や異臭など様々な問題があり、管理体制が非常に難しいと思いますが、異常事態(問題)を発生させない様に今後も環境問題等に取り組んでください。	設問 12「ISO14001 取得」について、エコアクション 21 やエコステージでも構いませんので何かしらの取得計画・検討を頂けると幸いです。
現状、御社の方に大きな不満はございませんが、こちらの都合で配送日の変更をお願いする場合、御社の配送スケジュールの都合もあるかと思いますが、もう少し融通が利けばと思います。	原価低減に向けた使い方やご提案を頂ければ、なお一層貴社の存在価値が高まると考えております。普段何気なく使用・リサイクルに回しており、私どもでは気づかない多くのムダが発生している可能性もございます。私どもで直せる点などお気づきの点はぜひご提案頂ければ幸いです。
綿手袋、メリヤスウエスなどの商品で、リサイクル品についての情報がございましたら、今後ご教示頂きますよう、何卒宜しくお願いします。	現状は、クリーン作業用、一般作業用に分けて納品対応頂いているようですが、現行単価のまま、さらにサイズ別にまで分けて納品して頂くことは可能でしょうか。手袋の色でサイズ分けされています。
品質について、当方は食品関係の部類に入る為、ウエスや手袋からの異物を極力減らしたいと考えています。納期は、納入のタイミングを早めて頂くお願いをした際に、協力的だった事は助かっています。	(1)ウエスの配達回収時は、安全に十分に注意くださるようお願いいたします。(2)ウエス回収時に分別不備がありましたら、遠慮なくご指摘くださるようお願いいたします。
価格は、高いのか安いのか判断しかねております。つまり世間相場や他社との比較が出来ないので、高い買い物をしていないか危惧しています。クリーニングはエネルギー価格の影響が大きいので単価のコントロールが難しいのは想像出来ますが、現時点では比較出来ない以上貴社提供品について、今より安価品(品質は維持しつつ)になる工夫を期待しております。	供給リスクとして、当方と取引している貴社拠点が天災等で営業が出来なくなった時に、バックアップ出来る体制が貴社にあるか危惧しています。
	前任担当者より仕事を引継いでいるが、御社にお願いしている仕事の内容を私自身が詳しく理解していない。そのため、時間を取っていただけなのであれば、営業の方より現在依頼している仕事内容を教えていただけると助かる。
	毎年の 25km ウォーキング楽しみにしています。来年も参加する予定をしていますので、開催をしてください。