

2016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

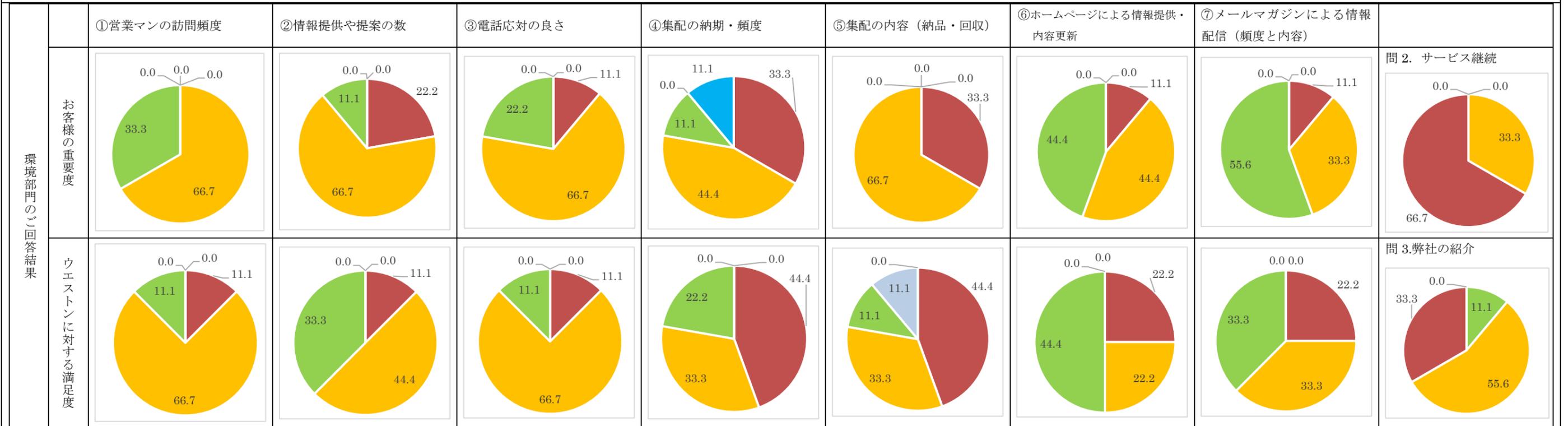
■実施期間（集計対象期間）：2016年11月21日～12月9日

■本年度のアンケートご回答率

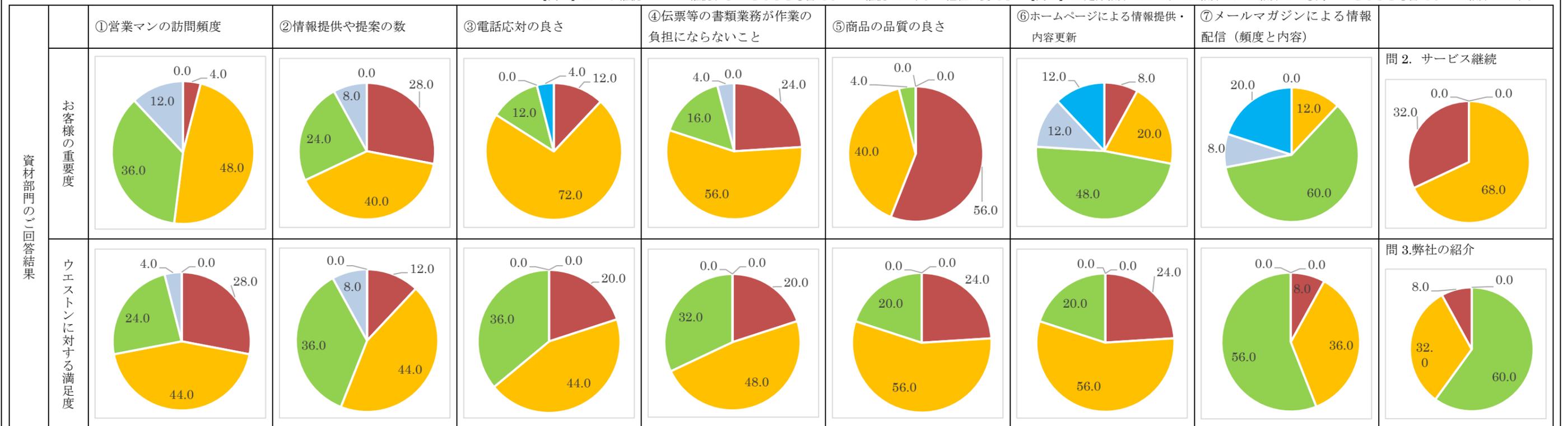
送付数	返却数	返却率
178	56	31.5[%]

2016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。

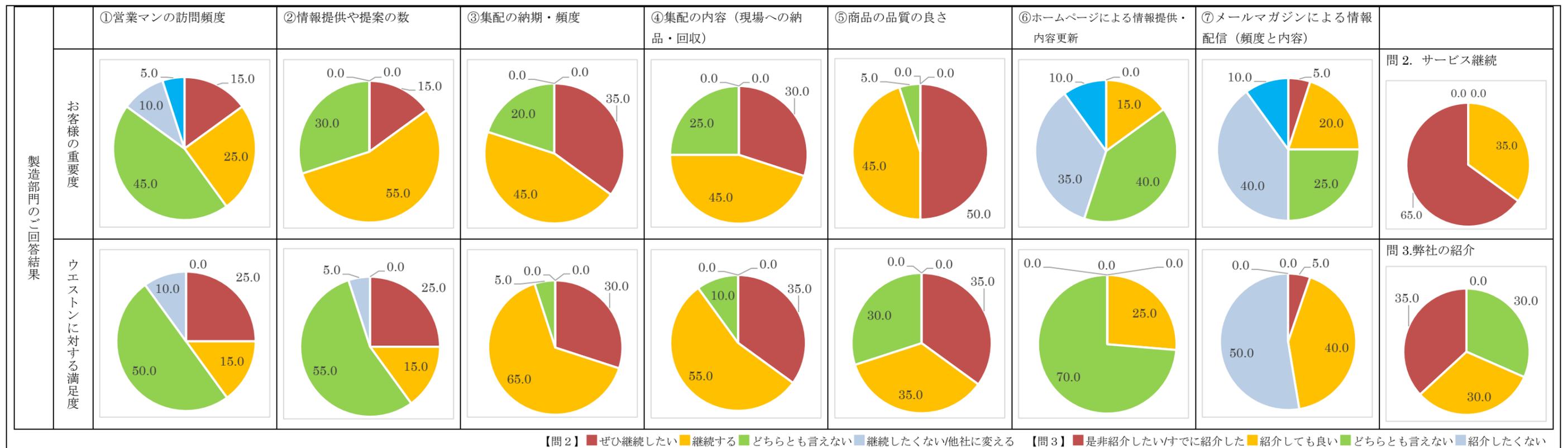
【重要度】 ■大変重視する, ■重視する, ■どちらでもない, ■重視しない, ■全く重視しない 【満足度】 ■大変満足, ■満足, ■どちらともいえない, ■不満, ■大変不満 （※表示した数値の単位は「%」です）



【問2】 ■ぜひ継続したい ■継続する ■どちらとも言えない ■継続したくない他社に変える 【問3】 ■是非紹介したいすでに紹介した ■紹介しても良い ■どちらとも言えない ■紹介したくない



【問2】 ■ぜひ継続したい ■継続する ■どちらとも言えない ■継続したくない他社に変える 【問3】 ■是非紹介したいすでに紹介した ■紹介しても良い ■どちらとも言えない ■紹介したくない



■お客様からのコメント

皆様からお寄せいただいたコメントを掲載させていただきます。

○お褒めの言葉

革手袋のクリーニング可否のサンプルテストでは、快くご対応をいただきありがとうございました。弊社の都合で実現には至りませんでした。引き続きよろしくお願いいたします。	11/22(火)に発生した地震の際には、ご心配の連絡をいただきありがとうございました。このような時にもお気遣いをいただき感謝申し上げます。
メールマガジンで頂戴している ISO14001 審査、ボランティアなどの情報は、非常に刺激になっております。笑顔でのトイレ掃除、スポーツバーベキューを紹介すると皆感心します。	いつもお世話になります。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。今後もより良いお付き合いをさせて頂きたいと思っております。
営業の方の訪問、集配頻度等特に不満はございません。今後ともよろしくお願いいたします。	当社がウエスタン様にお伺いした時は従業員の方のお客さまへの対応等が良くても脳裏に残っております。従業員の皆さんは元気でお過ごしでしょうか、最近では新しく新たに試みているものがあればメールマガジン等で連載していただけますか。(フィルター清掃、交換・水道使用量削減)等を新たに実施していただけるようですが、その他で今後新たに商品化しようと思っておられたらそれも教えて下さい。最後に今後もウエスタン様と長くお付き合いをさせて頂きたいと思っております。
弊社他工場についても、貴社サービスを利用させて頂いており、満足しています。	急な依頼にも早急に対応していただき、いつも感謝しています。河崎さん、澤田さん、ありがとうございます。今後ともよろしくお願いいたします。
商品・サービス等に関しては、現場からの不満も出てきていないのでこのまま継続していただきたいと思っております。毎月送っていただいているメールマガジンの特に「こころホッとCAFE」はいつも読ませていただいております。	情報は、当社から要求したときのみ、頂けるとありがたいです。(企業によっては、営業や宣伝資料の攻勢がすごく、辟易してしまうところもあります・・・)しかし御社の提示頻度は適切です。また提示頂いた内容は大変詳細で、検討に役立つものでした。感謝しております。今後ともよろしくお願いいたします。
名前入りの商品やチョコレートなどご丁寧に送ってくださり大変うれしいです。	クリーニング頻度の提案などを検討していただいたり、商品を紹介しに来ていただいたりとお身に接していただいているので大変満足しています。弊社と同じようなクリーニングの利用を考えている企業があったら紹介したい所ですが、あいにくと存じ上げないので紹介できないのが残念です。これからも宜しくお願い申し上げます。
いつもお世話になります。今年度はクリーニング軍手の件で、洗浄方法を変更して頂きまして大変助かりました。ありがとうございます。今度ともよろしくお願いいたします。	いつもお世話になっています。独自のサービスでうちわやお守りなどいつもありがとうございます。職場の良きアピールに使わせていただいております。
とにかく営業担当者(弊社担当:営業元気課・河崎課長様)の対応が丁寧で素晴らしいと日々感じております。また、名前入りの団扇やお守りを都度頂き、貴社のアイデアにはいつも驚かされております。今後とも末永いお取引をよろしくお願いいたします。	ご対応が良く、助かっております。有難うございます。
毎月の軍手回収ありがとうございます。おかげさまで軍手回収及び外注で洗濯をして頂いて約1年半になりますが、すごく助かっております。今まで、社内で洗濯をしてその際に、洗濯した水の値が洗剤等で数値が高くなって管理が大変でした。御社とお付き合いさせて頂いたおかげで水の管理も楽になりました。また、軍手回収時、洗濯済納品時、気づいたこと(軍手の違う種類が間違っていたり、裏返しになっていた)教えてくれてたすかります。会議の場で報告して正しく保管するように報告しております。今後とも何か気づいたことがありましたら、報告してください。これからも宜しくお願い致します。	弊社をご担当頂いている方はレスポンスが良く、非常に満足しています。費用低減の新たな取り組みのご提案とその活動を今以上に増やして頂きたいです。
御社の社会奉仕活動や環境対策への取組み、スポーツ BBQ など想像力とチーム力を高める企画は「元気な会社」と高い関心を持っています。機会があれば、会社見学させて頂きたいと考えております。	日頃から急なお願いやご無理を聞いて頂き、嫌な顔せず精一杯対応して頂く姿は大変有り難く助かっております。今後ともお互いに WINWIN の関係でお付き合いが続きますことを希望しております。
弊社担当の河崎周平課長様におきましては、対応良くして頂いております。今後とも宜しくお願いしたいと思います。	

<p>サービスマンの方(篠田様)はいつも元気良く、明るくハキハキとして本当に気持ちが良く、こちらまで元気をもらえます。どんな小さな事でも相談を持ちかけたら、表情がグッと引き締まり、真剣な表情で聞いて下さるので頼りになります。すぐに「No」と言わずに、出来るだけ希望に沿うよう色々と考えてくださるので本当に助かります。いつも感謝しています。矢野さんの天然トークには毎回癒されます(^)</p>	<p>何か問題発生等がなくとも、定期的に弊社へ訪問頂き現状確認やご提案を頂く気遣いがとても嬉しく思います。それ以外にも他愛もない会話をさせて頂く中で、いつも変わらぬ元気と明るさで接して下さる姿には、こちらでも元気がもらえています。今後とも、何卒宜しくお願いします。</p>
<p>アンケート結果を重視してもらえるのが良いです。営業マンやメールマガジンなどいろいろとやる気が感じられる企業に思えます。</p>	<p>切粉の集配及びウエスの配給及び回収をして頂いていますが、皆様のテキパキとした動きにいつも敬服しています。これからもよろしくお願い致します。</p>

○お叱りの言葉

<p>クリーニングウエス集荷量を増やして欲しい。週 2 回から 3 回に集荷回数は増えたが、クリーニングウエス1回当りの集荷量が減ってきており、1 週間でみた場合の集荷量は以前と変わっていない。クリーニングウエスの使用量が増えている中、1 週間でみた場合の集荷量が以前とかわらないのはおかしい。</p>	<p>サービスの方の商品の提案等の営業活動はどうかと思います。今後の方針としてサービスの方に営業させて行くという御社のお考えなら事前取引先への確認がいるのではないのでしょうか。サービスの方へ価格や内容について質問しても持ち帰って回答されるなら二度手間だと思います。こちら側としましてもいきなりサービスの方から営業されても戸惑います。先日も営業の方が来社された翌日にサービスの方から商品の提案を受けました。それなら前日に営業の方が説明された方がいいのではないのでしょうか？</p>
<p>営業マンの訪問がない、メールマガジンによる情報配信もない状況ですが、どうしてでしょうか？</p>	<p>勝手に判断し行動するのはやめていただきたい。連絡は必ずしていただきたい。</p>
<p>いつも定時間際や定時後に受領印を取りに来られるので、もう少し早い時間に来ていただくと非常に助かります。</p>	
<p>ゴム手袋の洗浄回収サイクルお願いしていますが 2 か月過ぎていますが進行していない模様、早く進めていただきたい。</p>	

○お問い合わせ、ご相談など

<p>リユースウレタン手袋の再再利用について、レンタル先での洗浄方法等の提案があると助かります。ユーザーミキサーのような小さな洗濯機に洗浄する手袋を投入して SW ポンで洗浄完了のようなイメージでしょうか。</p>	<p>11 月度の回収日変更の件で早めの連絡ありがとうございました。変更理由について具体的に明記が無かったので、可能な範囲で教えて頂けると助かります。</p>
<p>取扱い商品のピーアールをもっとされてはいいかかと感じます。貴社への訪問をされた方はいろいろと説明を受けて取扱い商品の理解をしているかもしれませんが、商品カタログのようなもの(チラシ)を訪問のたびに置いていくような活動もありかと。もちろん同じ内容の場合は不要になると考えますが、どんどんチラシを置いていくことで活性化がはかれると考えます。</p>	<p>工場関係の備品やメンテは、なかなかコストダウンが進まないことが多いと思います。これは、当然、製造工程については効率化・コストダウンを追求していますが、その他については、ノウハウなどが少ないことや、意識が低いのも要因です。そのあたり、他社の事例など、いろいろな効率化・コストダウンの提案を積極的に行っていただくと大変助かります。</p>
<p>現在先に商品を入りいただき、月末に KOPS にて費用処理をする方法を取らせていただいておりますが、きちんと数量通り納入されているのかを、おそらく確認しておりません。納入担当の方が納入後一括で受領印を事務員にもらいに来てくださっておりますが、この運用方法以外にいい方法がないか検討中です。</p>	<p>いつも大変お世話になっております。エアコンフィルターのクリーニングと交換について興味があります。以前フィルターのクリーニングを依頼して縮んでしまい、これ以降依頼していませんがクリーニングが可能でしたらクリーニングと交換作業をお願いしたいと思います。</p>
<p>平素は弊社生産活動に対して格別のご協力とご支援を賜り厚く御礼申し上げます。現在、希望する商品に対する内容のコメントは浮上しておりませんが、今後もユニークな商品企画をご提案して戴けると工場運営の改善に繋がります。色々な角度で、貴社の特性を活用したご提案でコスト削減と品質向上に向けたご協力を今後も宜しくお願い致します。(今般、ご提案戴きました上水道の水量削減の実施に対する効果はどのようになっているか状況をご教示下さい。)</p>	<p>上記の運用方法になった経緯等ご存知でしたらご教授いただきたく。また、別の運用方法のご相談もさせていただければと思います。いつも笑顔でご対応いただき、大変感謝申し上げます。今後ともよろしくお願いいたします。 使用済みウエス用ドラム缶を貴社に預けておりますが、何缶預けているのか確認できるようにしてほしい(弊社でも確認はしていますが、現状を知りたい)</p>
<p>ヘルメットを使用後に重ね置きしていたため、インナー部分の首紐の汗の成分がヘルメット表面に黄色の線状に付着して拭きとれない。ヘルメット本体外表を洗浄することはできますか？</p>	<p>現在、軍手、スミス等を回収して頂いておりますが、別でパームフィットの少し違った物が出始めました。それを洗いに出すのか産廃で処理をするのかで悩んでいる次第です。一度、ウエストーン様に確認を頂ければと思いますので検討を宜しくお願いします。</p>

■アンケート結果を受けて

<p>お客様より貴重なお声を頂け感謝申し上げます。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。一方、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、今後とも指導を重ねてお願い申し上げます。ウエストーンでは、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おります。お客様の声なき声も感じ取れるように、社員教育を徹底させております。時代の変化の激しい中で、お客様の悩み事・お困り事を正しく認識し、私たちの出来ることを最大限力に発揮させて頂き、お客様のお役に立てることを使命とさせていただきます。その中でお客様との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対し、まだまだ満足いただけない状態でございますが、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。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をお願い申し上げます。</p>	 <p>アンケートを読んでもの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。その他ご相談もお待ち申し上げます。 【e-mail】 info@weston.co.jp</p>
--	--

以上です。今後とも日本ウエストーンを何卒よろしくお願い致します。

ご多忙の中、弊社アンケートにご回答くださった皆様には、心より感謝申し上げます。ありがとうございました。