

日本ウエストン株式会社

2017年度「お客様の声」拝聴アンケート
集計結果のご報告

アンケート実施期日：2017年11月20日～12月7日

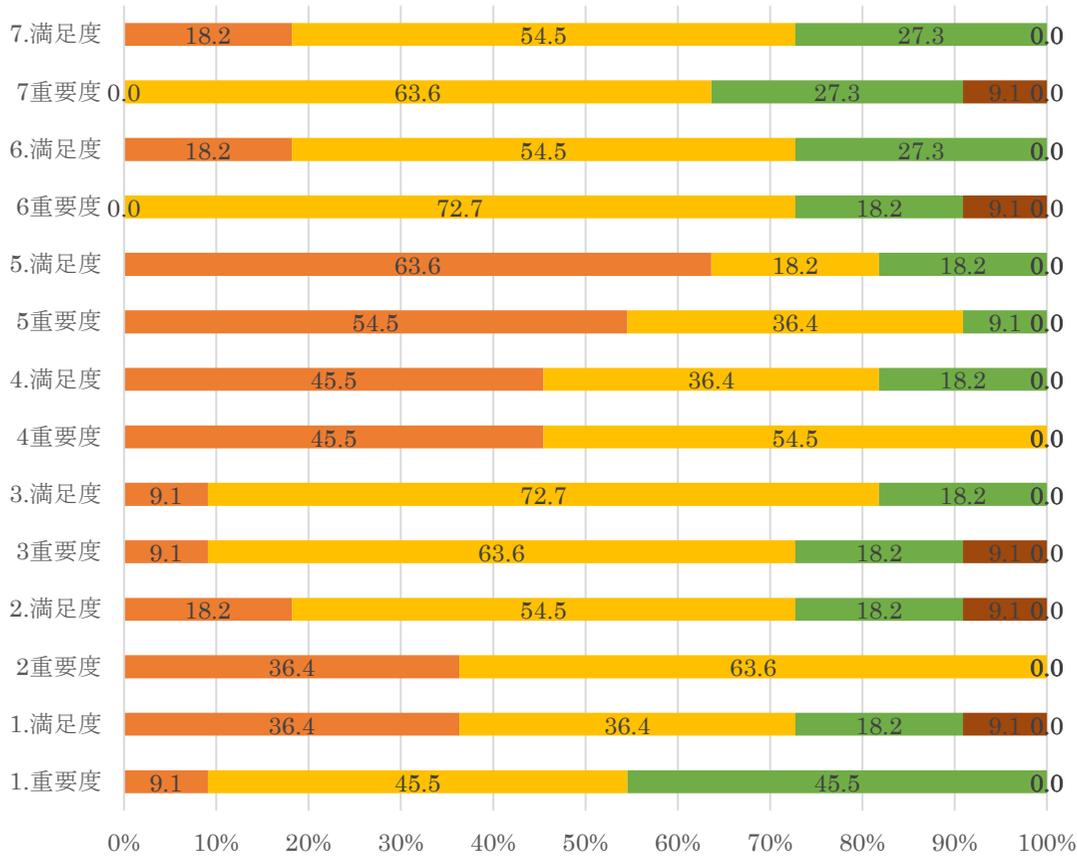
日本ウエストン株式会社

【環境部門 アンケート質問内容】

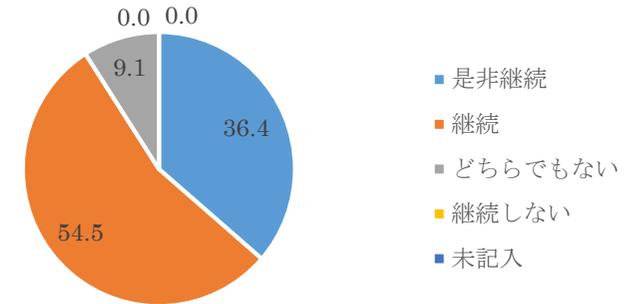
1	営業マンの訪問頻度	4	サービス(集配)の納期・頻度	7	メールマガジンによる情報配信(頻度と内容)
2	情報提供や提案の数	5	サービス(集配)の内容(現場への納品・回収)		アンケート返答数 11/43
3	電話対応の良さ	6	ホームページを利用した情報提供・内容更新		アンケート返答率 26.2%

環境部門 アンケート結果

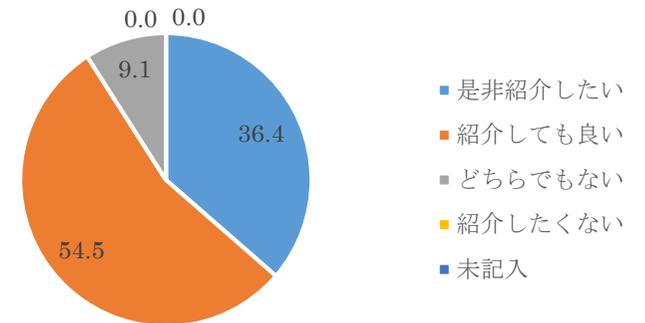
■ 評価5 ■ 評価4 ■ 評価3 ■ 評価2 ■ 評価1 ■ 未記入



Q2.弊社のサービスを今後も継続していただけますか？



Q3.弊社を他のお客様にご紹介していただけますか？

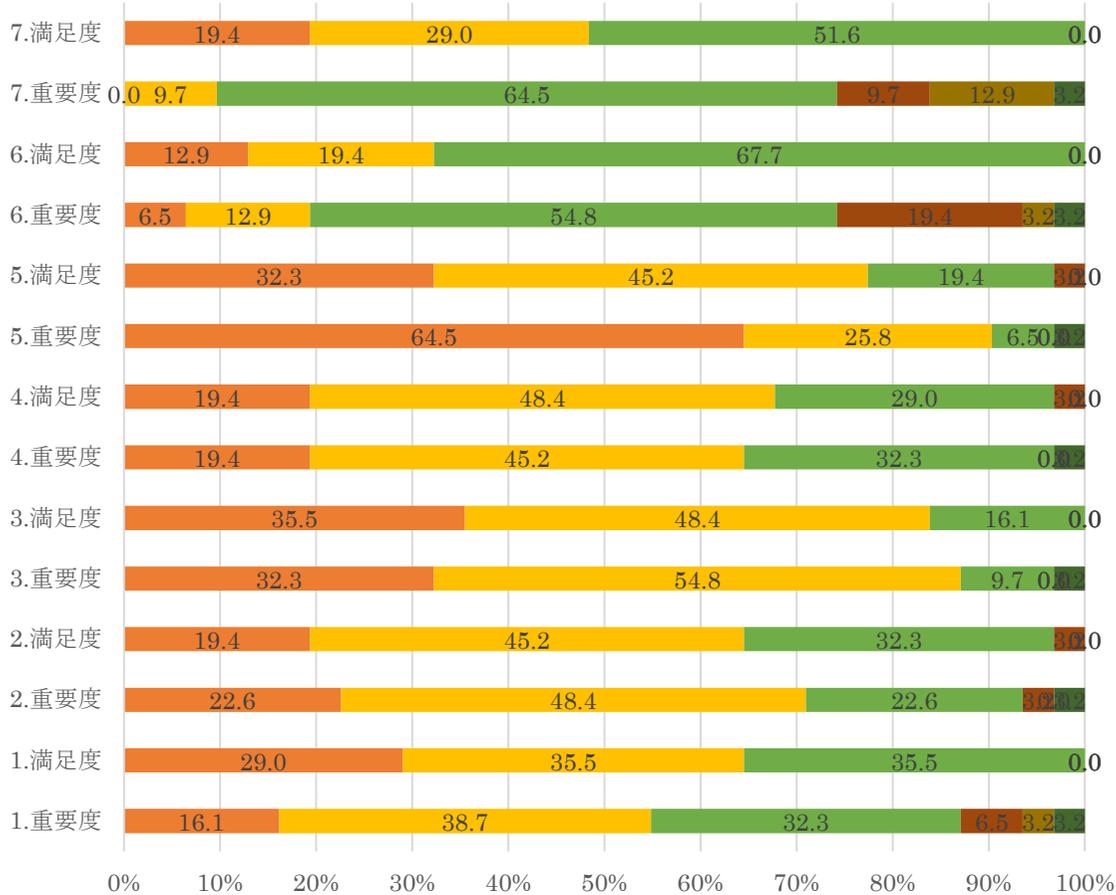


【資材部門 アンケート質問内容】

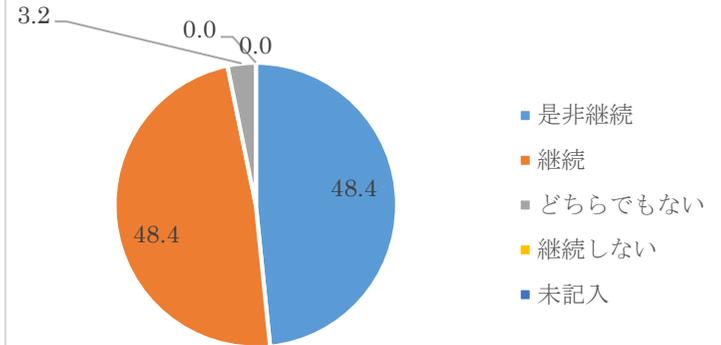
1	営業マンの訪問頻度	4	伝票等の書類業務が作業の負担にならないこと	7	メールマガジンによる情報配信（頻度と内容）
2	情報提供や提案の数	5	商品の品質の良さ	アンケート返答数 31/64	
3	電話対応の良さ	6	ホームページを利用した情報提供・内容更新	アンケート返答率 49.2%	

資材部門 アンケート結果

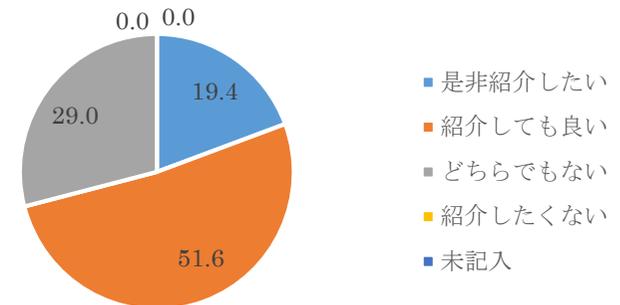
■ 評価5 ■ 評価4 ■ 評価3 ■ 評価2 ■ 評価1 ■ 未記入



Q2.弊社のサービスを今後も継続していただけますか？



Q3.弊社を他のお客様にご紹介していただけますか？

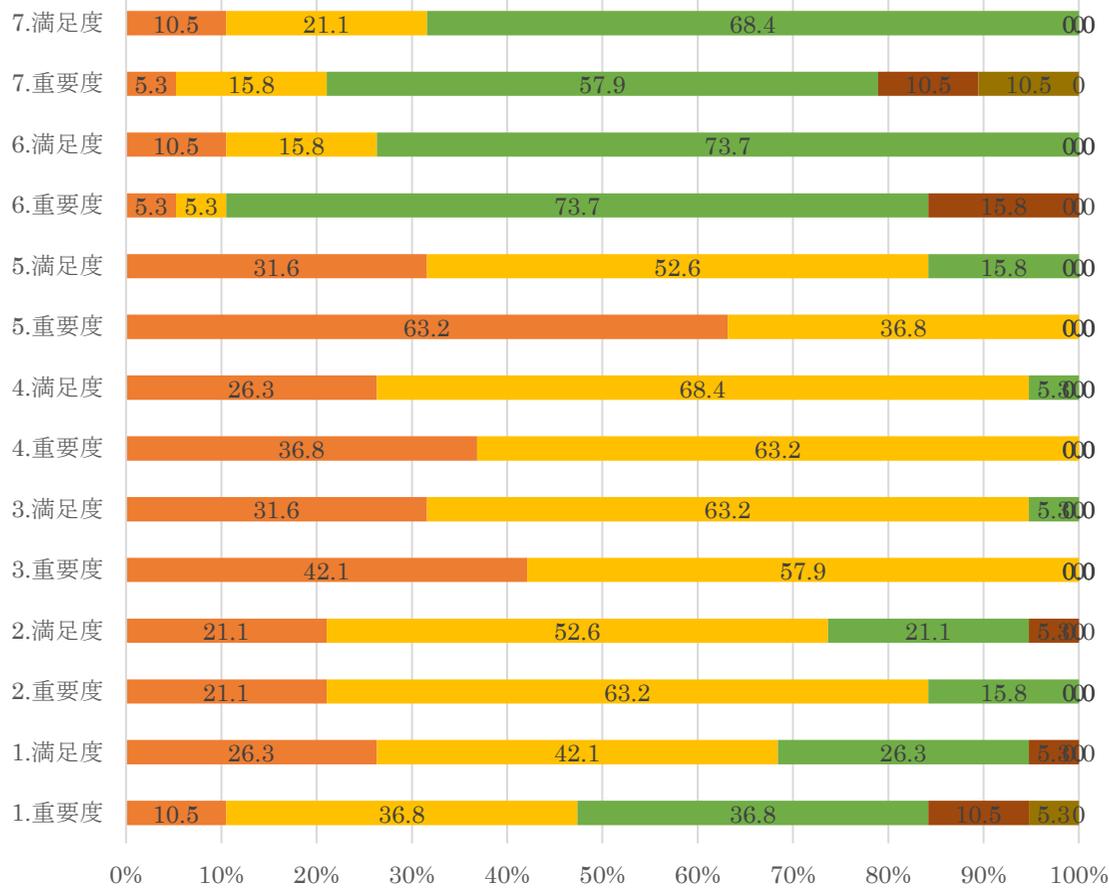


【製造部門 アンケート質問内容】

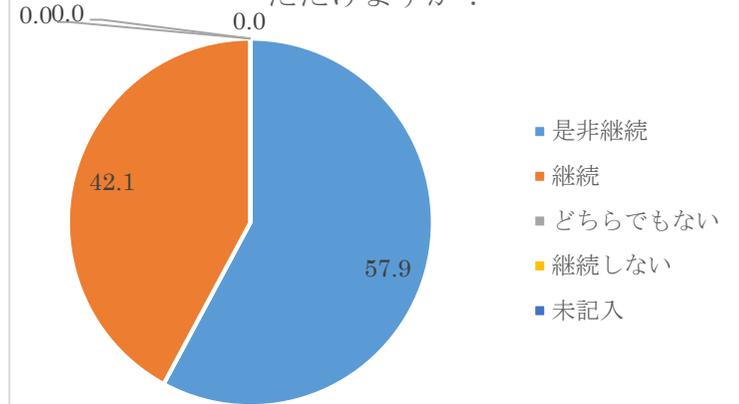
1	営業マンの訪問頻度	4	サービス（集配）の内容（現場への納品・回収）	7	メールマガジンによる情報配信（頻度と内容）
2	情報提供や提案の数	5	商品の品質の良さ		アンケート返答数 19/63
3	サービス（集配）の納期・頻度	6	ホームページを利用した情報提供・内容更新		アンケート返答率 30.6%

製造部門 アンケート結果

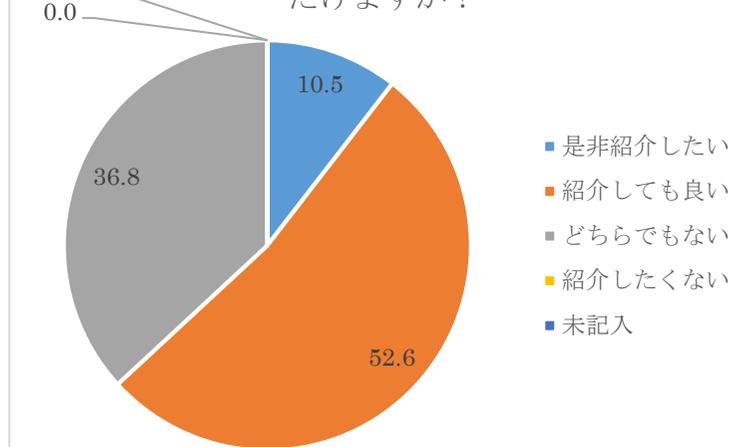
■ 評価5 ■ 評価4 ■ 評価3 ■ 評価2 ■ 評価1 ■ 未記入



Q2.弊社のサービスを今後も継続していただけますか？



Q3.弊社を他のお客様にご紹介していただけますか？



お客様からのコメント

【環境部門】

貴社所有のヘリオス脱水機について、弊社導入時見学等勉強させていただきありがとうございました。お蔭様で弊社も 10 月より設備が稼動しております。他のお客様でも排水処理施設の視点から同様のことを検討されている方もいるのではと考えます。貴社工場見学の際にはぜひアピールされてはいかがでしょうか。営業の話になりますが、ユーザーとの間でサービスを提供している情報は常に最新のもので紹介できると次のステップに進みやすくなると考えます。P D C AのPでしょうか。ISO14001-2015 版を認証取得されているとのことですので、商品のプレゼンの際に実際の導入例等をEMSのシステムと絡めてご説明いただくと頼もしく思います。

知らない様々な情報を頂くことが出来ているのでありがたいです。社内展開はしているものの受け入れられておりませんが。

(1)早朝の清掃活動、スポーツバーベキュー、感謝祭など、御社の様々な活動をホームページで拝見させていただいており、皆様の笑顔が心に残ります。何かひとつでも弊社の活動に取り入れたいと思いながら1年が経ってしまいました。

(2)節水のご提案ありがとうございました。まだ検討を始めておりませんが、他にも資源有効利用や省エネルギーに繋がる事例がありましたらご紹介をお願いします。

(3)リサイクルウエスの回収作業や輸送におきまして、引き続き安全第一でお願いします。

弊社のコミュニケーション活動(展示会等)に積極的に協力して下さるところ。

一緒に、弊社参加のイベントに出展ありがとうございます。問題は次の点です。近くに営業マンが居なく、早急の依頼、確認がとれない。

水節水バルブの提案をして頂いている。それ以外の省資源活動や省エネ活動に関わる提案をして頂きたいと思います。また営業の方は頻繁に訪問頂いており、コミュニケーションも取れております。引き続き、よろしく願いいたします。

河崎元気課長が素晴らしいです。御礼申し上げます。

ウエスでお世話になっていますが、更なる付加価値の御提案等が戴ければ良いのですが。

ときどき営業担当が弊社へ来場され、様々な情報交換をさせて頂く機会があるのは、たいへん有り難いと感じております。貴社へ訪問見学に伺った際、従業員の皆さんから元気よくご挨拶頂いた（お声掛け頂いた）のが、好印象で、弊社も見習わなくてはならないと感じました。

節水蛇口の提案は非常に良かったです。また新たなご提案をお願いします。

【資材部門】

サービス等につきましては何も不満はありません。こちらの窓口担当が変わった関係で営業マンの方とはほとんどお会いしていないと思います。メールマガジンは毎月楽しみにしており、特に「こころホッとC A F E」は毎月読んでおります。

伝票が月末ぎりぎりにまわってくるため、処理が遅れがちになります。これは、弊社の社内手続きが迅速でないことも影響しているのですが、できれば伝票の締め切りをあと2日間早くしていただけると助かります。さて。御社はとてもユニークな会社ですね。バレンタインデーに「凄充」という名のチョコをいただいた時は、声をたてて笑ってしまいました。家に持ち帰ると家内も、「面白い会社だねえ。」と感心していましたよ。ホワイトデーにさきやかながら郷土（群馬県です。）のお菓子をお送りしたところ、女性社員さんの写真付きの礼状までいただきました。その細やかなお心づかいに、心から感心しました。私は来年の1月に他部署へ異動します。御社との関係は間接的なものになってしまうと思いますが、これからもよろしく願います。

今年の夏に、クリーニング軍手の品質に関して問題があった際に、色々と確認と対応をしてくれて、大変感謝しております。また、ウエスのクリーニングの提案もありがとうございました。まだ進んでいなくて大変申し訳ありません。来年度も引き続きよろしく願います。

営業担当(河崎様)がとても真面目で誠実な方のため、好感をもって接しさせていただいております。また、営業所におられる女性の方の電話対応等にも非常に良い印象を受けており、御社の社員に対するご指導の表れ(姿勢)かなと感心しております。この辺のところは、弊社としても見習わねばと平日頃から感じております。取引内容に関しましては、納期や品質面において十分に満足しておりますので、改めての要望等はございません。以上ですが、今後とも宜しく願います。

いつも大変助かっております。安定供給が第一ですので、万一の納期遅れや供給元の変化点等があれば、早急にご連絡いただければと思います。

貴社の提案活動で水道水節約に貢献して戴きまして一定の効果を確認することが出来ました。このようなユニークな提案を2018年もどんどんと起案して下さい。河崎君よろしく願います。

従業員の皆さんは大変真面目に真剣に仕事に取り組んでおられとても素晴らしいと思います。人に関しては全く問題はありません。ただ、商品によっては安定した供給が出来なくなって来ている物もあり、やむを得ず他社製品に頼らざるを得ない現状です。また、極端な値上げ製品も多々有りその都度別規格の製品を使わざるを得ず、現場使用者からはクレームも出ています。メーカーからの要請での値上げなのは分かりますがもう少し値上げ幅をメーカーと協議して頂いて、段階を踏んでの値上げ幅になるように希望します。

事務処理担当であり、品質面については詳しくないのですが、電話対応や急ぎのお願いにも対応いただき、大変助かっております。

ご提案が多く、大変助かっております。

弊社御担当の営業元気課の河崎様には弊社資材G一同いつも元気をいただいております。こまめな御連絡また御対応、完璧です。このような方はどこの会社に行かれましても人脈が直ぐに形成されるのだらうと思っており、強いて言えば御社の繁栄に強く貢献されているのだらうと感じております。以前に河崎様から頂戴しましたプロフィールも今でも大事に残しております。

御自身の事以外にも奥様の事も教えていただき、アットホームな印象が強く残っております。

御社が河崎様を支え、また河崎様も御社のために引き続き御尽力され今後更に御繁栄される事と確信しております。因みに御社のメールマガジンをいつも楽しみにしており、また拝見させていただき丸山に送っていただくまでは弊社資材Gの者に転送していただいております。最後になりますが、現時点で御社へ改善要望等はございません。今後共、アルナ矢野特車を何卒、よろしく願います。p.s.堤もベタ褒めです。

担当営業の河崎さんのご対応が非常に良く、今後も変わらず継続取引をお願いしたいと思います。また、ご提案を頂いており、現場も非常に喜んでおります。今後ともよろしくお願い致します。

営業担当様の対応は、良いのですが、事務部門の請求業務に、時々ミスがあり、せつかくの営業活動に支障が出ています。事務部門の改善をお願いします。たとえば、御社からの請求書類に不備があり、現在は営業担当様が 確認の上、直接持参をお願いしています。直接持参に関しては、取引額の少ない現状では、営業担当様への負担が大きいのと思いますが、毎月 いろいろなお話をお伺いできるので、今後の弊社への拡販には効果があると思います。

ウレタン手袋の選択では、選別作業でこちらの要望に丁寧に対応いただき、大変うれしく思っています。今後、他社でもこのウレタン手袋洗濯品を使っていただくと良いと思っています。工場見学をさせていただいた際の御社社員の皆様の元気な挨拶と礼儀正しさが今も印象に残っています。

お電話にて相談させていただくときなど、営業の坂下様はもちろんアシスタント(?)の長瀬様、お電話口に出られた方、皆様とても丁寧に対応して頂けるので助かっています。少しややこしい相談の時でも快く応じて頂き、有難うございます。只、毎週頂く実績表の記載が間違っていたりと、そもそもの納品数が違うという事が少し多い様に感じられます。頂いた実績表を元に注文書を作成しておりますので、毎月の確認作業にとっても時間が掛かってしまっている状態です。お忙しい所恐れ入りますが、もう少し正確な表を頂けると助かります。

①弊社納入のウエスの品質が安定しており感謝申し上げます。今後も品質安定にご協力のほどお願い申し上げます。②営業担当者も頻繁に来ていただき情報提供をいただいています。今後ともよろしく申し上げます。③弊社各工場とも搬出入口が狭く納品時にご迷惑をかけています。今後にご協力のほどお願いします。

急な納入依頼でも対応して頂けるので助かっております。一方で、時々ご相談する話ですが、軍手の毛ぼこりが製品に付着して不具合になることがあるので何か良い方法があればご提案頂けたらと思います。

【製造部門】

いつも何かと気にかけてくださり、定期的にお電話頂いておりますので、要望等もその時にお話させていただいております。迅速に解決して頂き、大変助かっております。今後とも現場の急な依頼もあるかと思いますが、何卒よろしくお願いいたします。

メールマガジン楽しみにしております。日々、仕事に追われる中でこころホットカフェは、自分の日頃の行いを振り返り反省する機会になっております。また、稲刈り、柿が特産品なのね、とか、御社があるところがどのようなどころにあるのか想像して楽しんでます。社員同士のコミュニケーションや会社としての地域貢献活動などアットホームな感じが羨ましくも思っております。会社の規模が大きくなればなるほど、そのようなことが閑散、たてまえになっていくように感じ淋しいかぎりです。 そんななか営業マンの方の明るい笑顔にも癒されております。今後ともよろしく申し上げます。

日頃、数多くのご提案をいただきありがとうございます。当社内の問題で採用できない案件も多々ある中、環境提案、経費節減提案などタイムリーに情報いただき感謝申し上げます。今後はこちらから無理難題をお願いすることがありますが、引き続きご対応の程宜しくお願いいたします。今後の提案構想：レンタル床マットの推進、クリーニング品皮手の推進。

営業の方が訪問して頂けるのはありがたいのですが、訪問直前のアポイントではなく、極力事前にアポイントして頂けると助かります。

御社は、環境・福祉等社会貢献されており、すばらしい会社と思います。サービス面でも、特に問題もなく良好と思います
いつも遠方からありがとうございます。また、困りごとの時は親身なご対応、誠に感謝しています。矢野さんの少し天然でありウケないジョークが、逆に面白いです（笑）いつも一生懸命真剣なまなざしで話を聞いてくださる篠田さん、いつもありがとうございます。
ご訪問頂いた際、度々新商品のご案内を頂いておりますが、できればそのような案内につきましては是非メールにて頂けたらと思います。（メールで頂いた方が社内での配信が容易でありますし、ご訪問頂く時間の節約になるかと思われます。）
納品担当者が、順次替わられますが、どの方も非常に丁寧で、助かって居ります。
特に問題ないのですが、現在は決まった日の集配・納入になっていますが、こちらの希望日に集配・納入をして頂けると、もっと良くなると思います。（会社から、在庫を減らせと指示が出ています）
クリーンウエスのレンタルをさせて頂いているが、水系の液体に対しての吸水性が悪く使用を控えている状況である為、有機溶剤系と水系の液体に使用出来るウエスがあればと思っております。担当して頂いています河崎様には日頃より色々と相談にのって頂き、大変感謝しております。後、可能でしたら話になりますが、一度御社への見学を希望したく思います。弊社としても[環境理念]を掲げ、環境汚染の予防、環境保全に配慮しながら事業活動を推進しております。弊社から発生しました使用済みウエスがどの様な工程を経て処理されているのか把握しておきたいと思っておりますので、ご配慮いただけます様、宜しくお願い致します。
①現在、塗装設備のフィルター交換等を担当して頂いてますが、現在は主に日曜日の対応になっているため、土曜日にも対応できる様にフレキシブル性を向上してほしい。②コストダウンに繋がる提案をどんどん出してほしい。③年始に頂いた伊勢神宮御祈禱済の開運ストラップは小生の机上においております。お陰様で、今年も無災害継続中。御安全に！！
セーム手袋・ウエスを回収いただいています。納期どおりの対応ありがとうございます。
業務の関係上、難しいかもしれませんが、以前に弊社を担当されていた営業・集配の方が他へ異動されているようですが、可能でしたら、2～3人とかで弊社へお越しただけたらなあと思います。他の業種の方で、久しぶりに複数人であいさつに来られたケースがありましたので。
営業マンの方、納品の方、定期的なメールマガジンなど大変有り難いです。それに何と言っても、女性社員の方々の手作りプレゼントが大変嬉しいです。これからも頑張ってください。
御社の人材育成や地域活動への取組み、物を大切にする精神などたいへん参考になります。今後ともよろしく申し上げます。