

# お客さま満足度アンケート結果と改善状況のお知らせ

2014年4月吉日  
川村義肢株式会社

弊社では2012年9月より、郵送による「お客さま満足度アンケート」を開始し、多くのお客さまからご回答を賜り、貴重なご意見やご要望をいただいております。ここにお客さまへ心よりお礼申し上げます。

この場におきまして、アンケート結果の概要と代表的なご要望・ご意見に対する取り組み改善状況を下記の通りご報告させていただきます。

記

## <アンケート実施の目的>



- ・より良い製品とサービスの供給
- ・お客さまとの双方向コミュニケーション実現

## <アンケート調査の概要>

■調査実施期間：2012年9月3日～2014年3月20日

■調査対象者 以下の製品やサービスをご利用になられたお客さまのうち、個人情報同意書をいただいた方

- ①義肢装具 ②車椅子・電動車椅子 ③住宅改修
- ④福祉用具レンタル ⑤補聴器、紙おむつ・ストーマ、靴、福祉用具の店舗

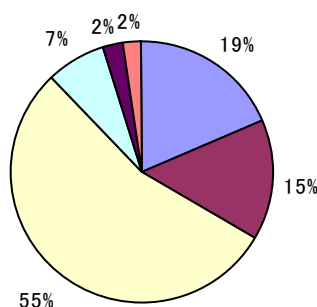
■調査方法：対象先別にアンケートを作成し、郵送もしくは手渡しによる配布・回収を実施しました。

■調査実施数および回収実績

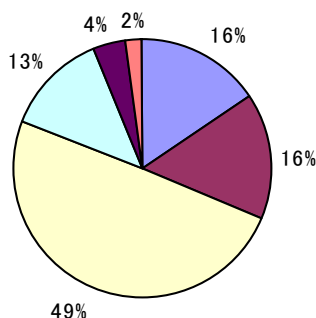
対象	アンケート配布数	有効回収数	回収率
①～③ 納品後1か月時に郵送	38,930 件	7,173 件	18.4%
④⑤ 手渡し	36,176 件	3,113 件	8.6%
合計	75,106 件	10,286 件	13.7%

## <総合満足度評価>

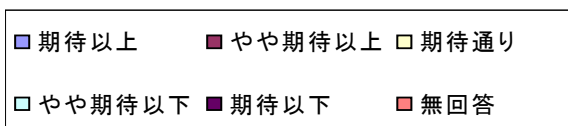
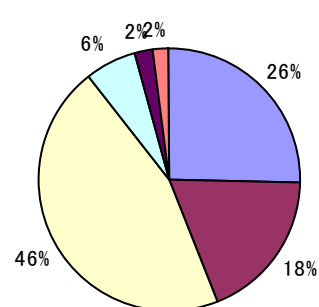
①総合満足度



②製品満足度



③担当者(接遇)満足度



## <組織的な取り組み>

多くの皆さまからあたたかい感謝の言葉をたくさん頂戴したことに、社員一同大変感謝しております。

しかしながら、まだまだ取り組みが不十分であるところのご指摘も同様にいただいております。

そうしたお客さまの貴重なご意見を無駄にしないよう、2013年7月より、各部門代表者による会議を毎月実施し、アンケートの返信結果に対して個別対応を行うだけでなく、課題解決のための対策や再発防止のしくみ作りまで組織的にアプローチを行う仕組みを社内に整備しました。

## <お客さまのご意見・ご要望からの改善状況>

アンケートご回答による多数のご要望・ご意見の中から、必要に応じてアンケート実施担当者よりお客さまへお電話等でご連絡させていただくとともに、速やかに社内にフィードバックして改善を進めています。

### ○改善事例

お客さまご意見	解決策
義肢装具のお手入れ方法が分からない	取扱注意書を改定し、製品のお手入れ方法について記載いたしました。
何かあったときにどこに連絡すれば良いか分からない	緊急メンテナンスダイヤルを開設し、ホームページや取扱注意書、カタログなどに番号を記載いたしました。
製品の売りっぱなしは困る	お客さま満足度アンケートの送付時期を、当初の納品後2ヶ月から納品後1ヶ月へ早めることで、困りごとの早期解決を実施しました。 併せて、(主に治療用以外の)義肢装具や車椅子のお客さまについては納品後10ヶ月、18ヶ月のアフターフォローDMを実施しています。
装具のベルトについての各種ご意見 ① ほつれが生じるなどの耐久性の課題 ② 固くて手が切れるなどの柔らかさの課題	ベルトの材料を見直し、より耐久性に優れ、柔らかい素材への仕様変更(ナイロン製からポリエステル製)を2014年4月上旬実施します。
・足底板(中敷)について、屋内外で使用したい、靴の履き替えに応じた使い分けをしたい。 ・軟性コルセットの洗い替えが欲しい。	営業部において、足底板や軟性コルセットのスペア販売に関する価格等のルールを統一して共有し、お客さまにご案内できるようにしました。
軟性コルセットを納品したお客さまより「ベルトのカンを圧着しているナイロンの角で親指を切ってしまった」	軟性コルセット(ダーメンコルセット)の製品検査項目に「カンの角取りの確認」を追加実施するようになりました。
コルセットがずれ上がるなど、フィッティング面でのご不満について	同様のご意見をいただくことが多い営業担当者に対して、熟練スタッフより装具設計に関する教育を改めて実施しました。
補装具の支給に関する公費制度の案内をホームページにも掲載してほしい	障害者総合支援法の補装具支給制度についてホームページに掲載しました。
足底板(中敷)について「採型時に足がよごれた。粉をふき取るウェットティッシュのようなものを準備してほしい」	ノンアルコール滅菌ウェットティッシュを、営業担当者が持参できるように自社に在庫を置きました。
エイドセンター大阪のお客さまより、「紙おむつ・ストーマの電話受付時間を早めて欲しい」	エイドセンター大阪の電話受付開始時間を 10:30 から 9:30 へ変更しました。
レンタルのお客さまより、他のご家族の病気との付き合い方、介護体験談等を紹介する月刊誌のようなものがほしいとお声	弊社で発行しているフリーペーパー「いきいき SMILE」において、お客さま(ご家族さま)の介護体験談連載記事の掲載をスタートさせました。(不定期掲載)

## <社員一同、お客さまからのご意見を真摯に受け止めます>

この度は多数のご意見を賜りましたこと、心よりお礼を申し上げます。

製品の品質向上はもちろんですが、納品後のお客さまへの「気配りのお声かけ」が、不安な日々を過ごされているお客さまの安心感、満足感に大きくつながっていることが、今回のアンケートにより改めて明らかになりました。

今後とも接遇等について今一度改善を進めるとともに、全社において課題事例の共有を図り、お客さま満足の向上に努めてまいります。今後ともご指導いただき、更なるご愛顧を賜りますようよろしくお願い申し上げます。

以上