

# お客さまの声から生まれた改善事例

お客さまからいただいた貴重なご意見・ご要望を活かした主な改善事例をご紹介します。

## 取扱い頻度の少ない装具のお渡しについて

肩装具のお客さまより「取扱説明書はあるが看護師・医師ともに着け方がよくわからない」とのご意見がありました。

営業担当者へ事例紹介を行い周知。メーカーに取説の改善を要望しました。



## 読みやすい取扱説明書

関東の足関節サポーターのお客さまより「取扱説明書の文字が小さくて読みづらい。もう少し文字の大きいものを用意してほしい」とのご意見がありました。



仕入先企業に事例紹介と改善要望を行うとともに、他の自社製品の取扱説明書についても、次回増刷時より、読みやすいフォント・文字間隔を検討し改訂を行います。

## 新しい情報がほしい！

ストーマ用装具のお客さまより「何か新しい商品や便利なものがあればカタログなどを入れて欲しい。」とのご要望がありました。



ストーマ用装具は皮膚排泄ケア認定看護師の元、選定されているので安易な変更提案はできない状況です。ご案内がしやすいアクセサリ系(消臭パウチカバー、剥離剤、防臭ゴミ袋等)については、メーカーからの案内を年に数回お送りしていますので今後もこうした活動を維持、向上させていきます。

## アキレス腱用装具購入時に、カバーなどのアドバイスがほしかった

アキレス腱用装具を購入された方より、次のご意見がありました。  
「外も屋内もつけたままなので外出時は装具にカバーをつけられるようなものがあればよかった。履かなくなったサンダルを下に敷き、ゴムでとめて外出していた。病院で知り合った方も外出時困っていた。購入時にアドバイスがほしかった。」

お客さまに安心して使用いただくためキャストシュー等のご紹介が必要である旨、営業担当者への事例紹介と再周知を行いました。



## 車椅子初心者用の冊子がほしい

車椅子購入のためショールームを訪れた、手話通訳や筆談が必要なお客さまより「車椅子初心者でもわかるような冊子がほしい。担当者により説明量が違うのでベースとなる知識は冊子で教えてほしい」とのご意見を頂きました。



まず、現状の車椅子納品時にお渡しするご説明用紙を確認し、「緊急メンテナンス案内兼傾斜地での走行に関する注意」の書面について、改定を行いました。（空気圧、坂道／線路とグレーチング走行時の注意、保管方法、緊急メンテナンスについて）2015年12月1日より改訂版を配布開始しています。

## たばこの臭いが困る

紙おむつのお客さまより「商品がたばこ臭く、そばを通るたびに臭い気がして困った」とのご意見がありました。



商品発送を委託している業者に確認したところ、ドライバーが喫煙者で、委託開始当初は配達時の禁煙が注意されていたが、最近では徹底されていないことがわかりました。配達時の禁煙を再周知し、配送車の荷物スペースとの間に仕切りを作る対策をとりました。

大東本社でも商品にたばこの臭いが付かないよう、過去に喫煙場所の変更など対応しています。

## 装具のベルト設計について

ご高齢のコルセットのお客さまより「ベルトで手を切った」とのご意見が寄せられました。



ほつれの問題等もあり、以前にベルト素材をナイロン製からポリエステル製に変更しましたが、2016年3月より再度仕様変更を行いました。



## 大東本社ショールームにもっと気軽に来ていただくために

「大東本社ショールームに入った時に暗く感じる。外から見ると営業しているかどうかわかりづらいので営業中の看板が欲しい」とのご意見がありました。入口が門よりも奥にあるため必ずしも入りやすい雰囲気ではない面がありました。



①ホームページにショールームが土曜日にも営業している旨の情報を追加しました。②大東本社正面玄関の道路側外壁に営業時間等を記した駐車場看板を設置しました。（中国語、韓国語でも記載）

