

2014年5月実施 お客様アンケート集約結果のご報告

太陽シルバーサービス株式会社では、ご利用者様に弊社サービス内容についてのご意見をアンケート形式で集約させていただいております。

今回は、2014年5月にランダムに抽出させていただいた396名のご利用者様にアンケートを送付いたしましたが、3割以上の多くの方からのご意見をいただきました。誠にありがとうございます。ご協力いただきました皆様には、深く御礼を申し上げます。

いただきましたご意見につきましては、今後のサービス提供・運用に活かしてまいります。今後とも、ご利用者様にご愛顧いただける福祉用具レンタル・販売、住宅改修業者であり続けるために、日々、努力・精進して参りますので、引き続き『太陽シルバーサービス株式会社』を、よろしくお願いいたします。

太陽シルバーサービス株式会社

○ 福祉用具のレンタルサービス事業者を何で知りましたか。（複数回答可）

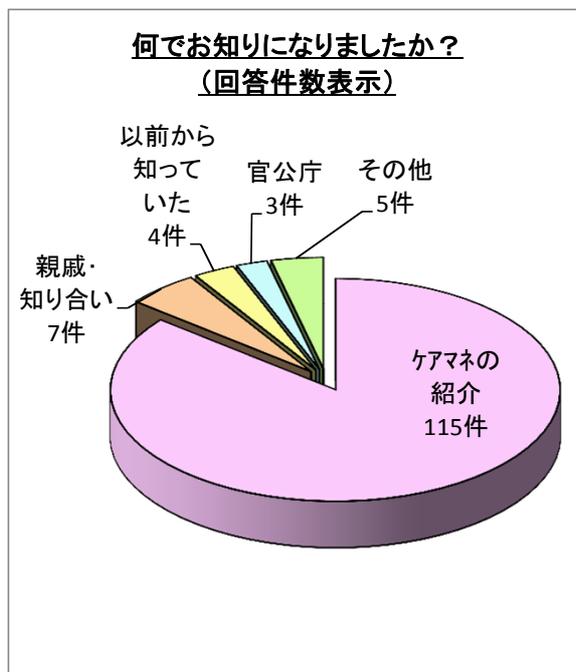
「ケアマネの紹介」が115件（前回124件）と件数は減少しましたが、今年もダントツの1位です。

また「親戚・知り合い」7件（前回11件）と「以前から知っていた」4件（前回8件）、「官公庁」3件（前回10件）も昨年より減少となりました。その他ご意見としましては、病院でソーシャルワーカーの方からの紹介、などがございました。

これからも地域密着で、お客様により近い存在で安心して紹介・ご利用していただけるように努めてまいります。

【いただいたご意見】（抜粋）

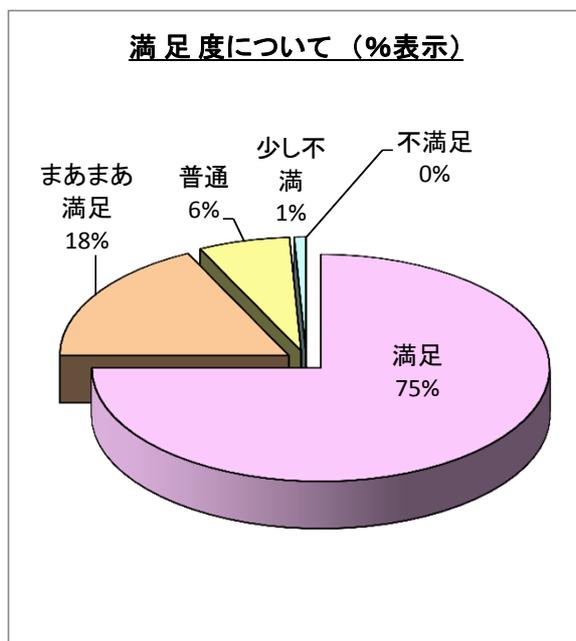
- ・近所の人から知り、ケアマネージャーの方に相談しました。
- ・入院時、ソーシャルワーカーさんの紹介で知った。



○ 弊社の福祉用具に満足されていますか。（1つのみ）

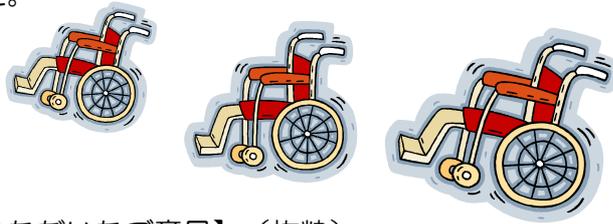
「満足」が75%と前回（前回79%）より減少しています。「まあまあ満足」が18%（前回17%）、「普通」が6%（前回3%）と昨年より増加し、「少し不満」が1%（前回1%）と、こちらは変動なしの結果となりました。

いただきましたご意見・ご要望の中で、お客様を特定できたものにつきましては個別に対応させていただいております。また、今後の業務改善の参考にいたします。今回いただきましたご意見・ご要望を真摯に受け止め、これからも“お客様第一主義”を理念に掲げ、“お客様満足から感動を与えるサービス”を目標にし、質の高いサービス提供がおこなえるよう日々精進・努力してまいります。



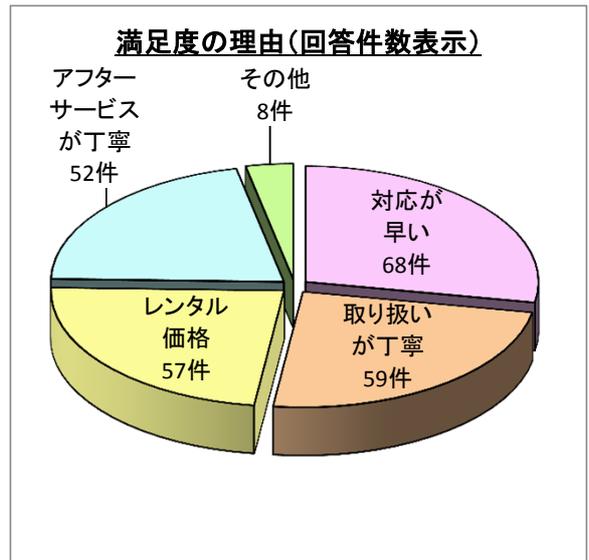
○ 「満足している、まあまあ満足」と答えられた方にお尋ねいたします。（複数回答可）

今回は「対応が早い」>「取り扱いが丁寧」>「レンタル価格」>「アフターサービスが丁寧」の順となりました。



【いただいたご意見】（抜粋）

- ・担当者の対応が最初から良かったので、何もわからずに不安だったのですが、助かりました。
- ・連絡してすぐに持ってきて頂いて助かっています。
- ・手足が不自由のうえ、目も不自由な為、説明がありがたい。十分に行きわたるし聞き取りやすい。



○ 弊社への意見・要望事項は？（複数回答可）

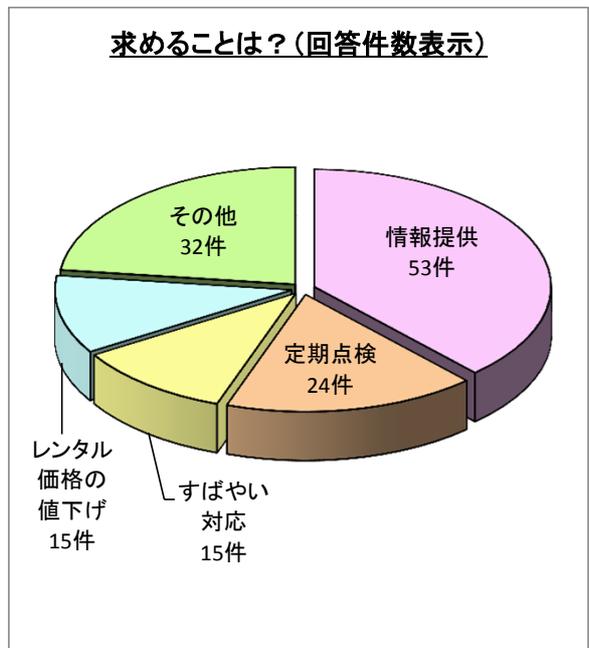
今回は「情報提供」がダントツの1位で、「定期点検」が2位となりました。

お客様がご希望の情報は迅速に提供いたします。弊社のサービスにつきましてご不明な点やお困りな点、お気付きの点等ございましたら、ご利用の営業所にお気軽にご連絡・ご相談いただければと存じます。また、弊社はモニタリング100%を会社の方針として、管理システム開発や現場社員への教育を行ってまいります。

その他は「すばやい対応」＝「レンタル価格の値下げ」となっています。

【いただいたご意見】（抜粋）

- ・なくなった主人の時から本当によくして頂いているので、今度は私が使いやすい物をお願いしてとても安心しております。
- ・定期点検やケアマネの方との打ち合せ等丁寧な対応をしていただき感謝しております。これからも宜しくお願い致します。



○ 弊社への要望で「情報提供」答えられた方にお尋ねいたします。（複数回答可）

今回実施のアンケートより、今後のサービス提供へ活用できるようお客様のご要望を知るため、上記弊社へのご意見・ご要望事項の「情報提供」につきまして、さらに詳細な内容の質問を設けさせていただきました。

福祉用具などの商品関連では新商品への関心を持っていただいている方が多く、介護保険制度関連では、制度の改正などに不安を感じる方もいらっしゃるようでした。

また【情報提供】にご回答くださいましたお客様で、特定できたものに関しましては個別に対応させていただいております。

皆様、ご協力いただきましてありがとうございました。

