

2013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、2013年5月にランダムに抽出させていただいた399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。

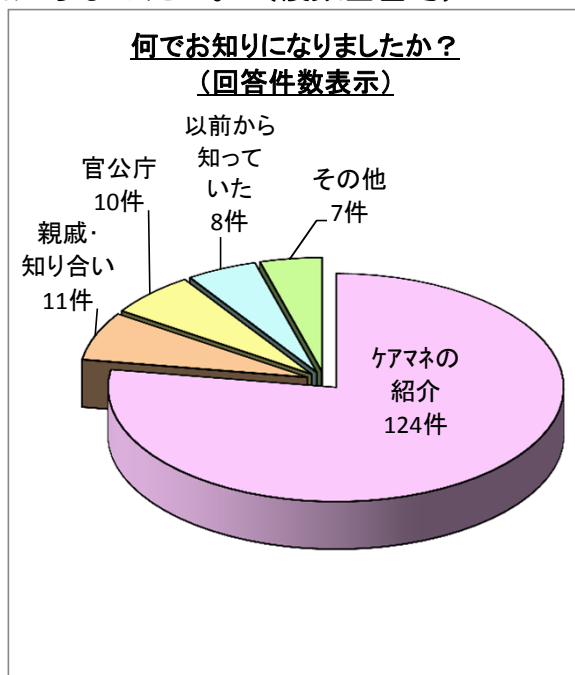
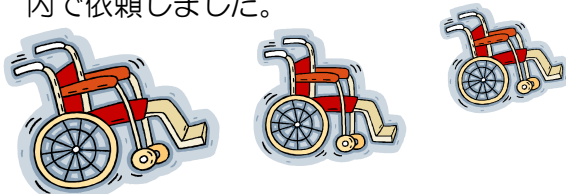
太陽シルバーサービス株式会社

○ 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124件（前回136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」11件（前回10件）と「官公庁」10件（前回6件）は昨年より増加しています。「以前から知っていた」8件（前回9件）は昨年より1件減少となりました。その他ご意見としては、病院や施設からの紹介というものです。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努めてまいります。

【いただいたご意見】（抜粋）

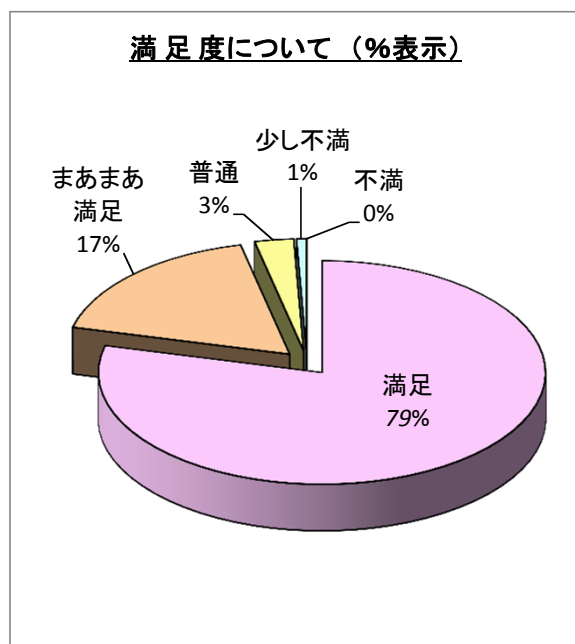
- ・デイサービスで知りました。
- ・病院で患者さんが頼まれていたので私も病院内で依頼しました。



○ 弊社の福祉用具に満足されていますか。（1つのみ）

「満足」が79%と前回（前回76%）より増加しています。「まあまあ満足」が17%（前回18%）、「普通」が3%（前回5%）、「少し不満」が1%（前回1%）と「満足」以外の回答が減少・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きます。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”“満足から感動を与えるサービス”を目標に、より一層のサービス向上を目指し、これからのサービス提供に活かしてまいります。ご協力ありがとうございました。



○ 「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）

- ・ なやみをお話ししますと、いろいろな道具がある事を教えてくれて助かっています。
- ・ 優しい感じがとても親しみやすいです。
- ・ 家に来る時は電話をして下さる。来る人はよく話を聞いていのに、とても感じがいいので安心してしています。

○ 弊社への意見・要望事項は？（複数回答可）

今回は「情報提供」が1位で、僅差で「定期点検」が2位となりました。

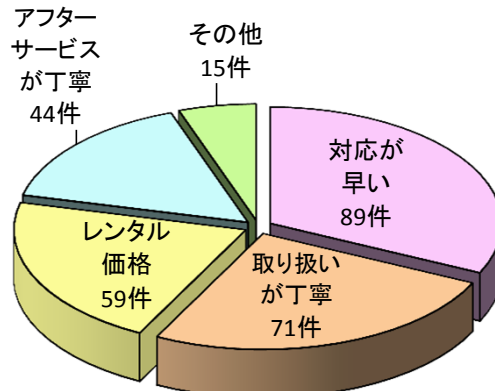
お客様がご希望の情報は迅速に提供いたします。弊社のサービスにつきましてご不明な点やお困りな点、お気付きの点等ございましたら、ご利用の営業所にお気軽にご連絡・ご相談いただければと存じます。また、弊社はモニタリング100%を会社の方針として、管理システム開発や現場社員への教育を行ってまいります。

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。

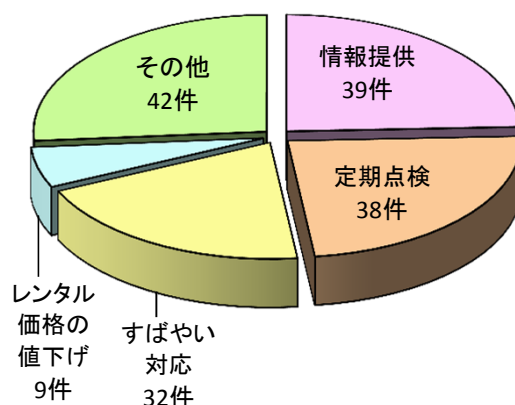
【いただいたご意見】（抜粋）

- ・ おかげで辛い病気もはげまされ毎日が楽しい日と成っております。これから何卒よろしくお願い致します。
- ・ これからもケアマネージャーとともに、患者の状態に合わせた商品の情報をよろしくお願い致します。

満足度の理由（回答件数表示）



求めることは？（回答件数表示）



アンケート結果は弊社ホームページにも公開しております。ぜひご覧下さい。
太陽シルバーサービス(株) ホームページアドレス <http://taiyoss.co.jp/>