

2012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、2012年5月にランダムに抽出させていただいた383名のご利用者様にアンケートを送付いたしましたが、4割近い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

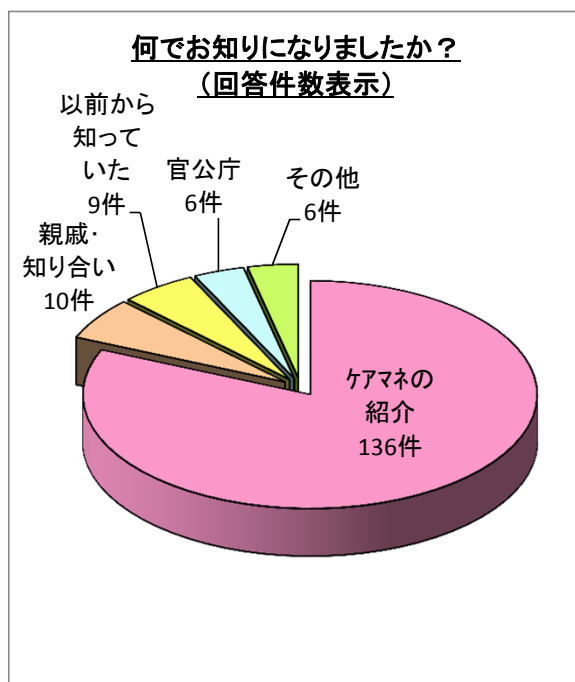
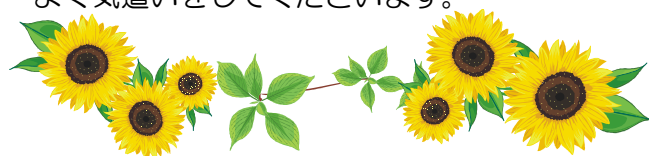
○ 福祉用具のレンタルサービス事業者を何で知りましたか。（複数回答可）

「ケアマネの紹介」が136件（前回135件）と件数が微増し、今年もダントツの1位です。

また「親戚・知り合い」10件（前回7件）と「官公庁」6件（前回5件）は昨年より増加しています。
「以前から知っていた」9件（前回9件）は昨年と同数という結果となりました。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）

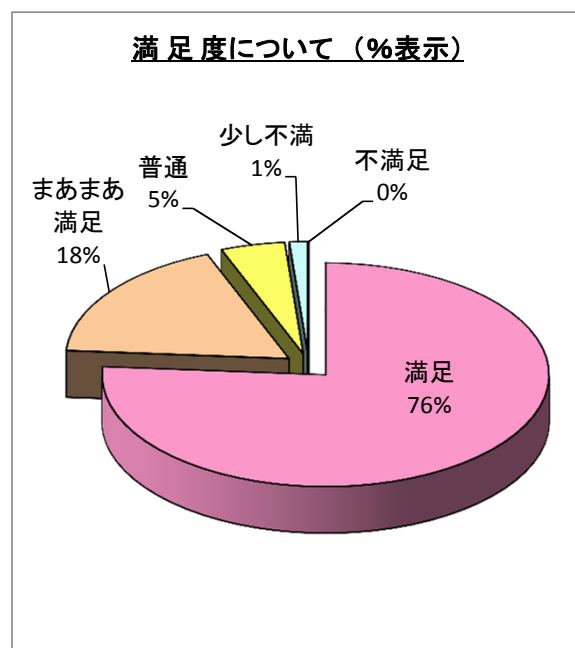
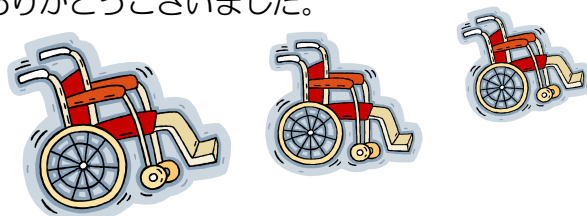
- ・病院からの紹介。
- ・以前のサービスセンターで知りました。
- ・地域のデイケアサービスで知りました。大変よく気遣いをしてくださいます。



○ 当社の福祉用具に満足されていますか。（1つのみ）

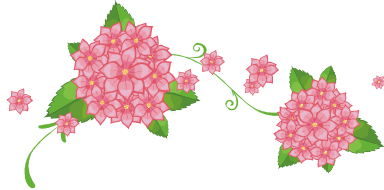
「満足」が76%と前回（前回71%）より増加しています。「まあまあ満足」が18%（前回19%）、「普通」が5%（前回7%）、「少し不満」が1%（前回3%）と「満足」以外の回答が減少する結果となりました。

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、個別に対応をさせていただきます。また、今後の業務改善の参考にもさせていただきます。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「取り扱いが丁寧」＝「対応が早い」＞「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）

- ・係の方がとても親切で気配り、気づかいをしてくれ、感謝しています。
- ・他の会社は知りませんが、対応が早いと思います。別に不要・不足を感じる事はありません。
- ・福祉用具のおかげで、また使用方法のご指導を頂き、すっかり病状が良くなりました。

○ 当社への意見・要望事項は？（複数回答可）

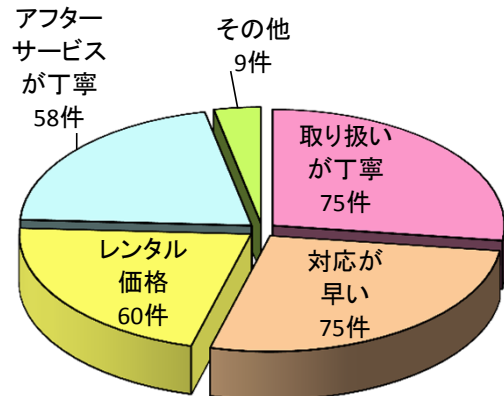
今回も「定期点検」が1位で、定期的な訪問・点検を望まれているご利用者様が多くいらっしゃいました。当社ではモニタリング100%を会社の方針として、管理システム開発や現場社員への教育を行ってまいります。

その他は「情報提供」＞「すばやい対応」＞「レンタル価格の値下げ」となっています。今回も「情報提供」が僅差で2位でした。当社のサービスにつきましてご不明な点やお困りな点、またお気づ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。

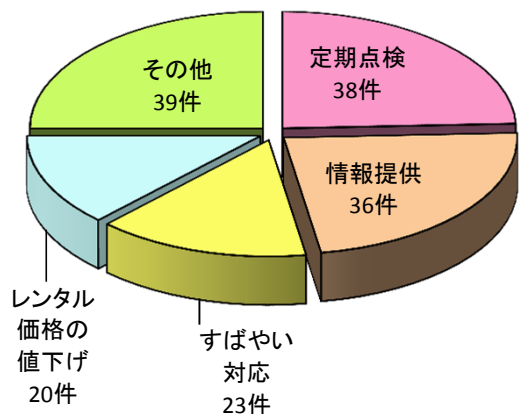
【いただいたご意見】（抜粋）

- ・電話での対応も良いです。家に見える方も感じが良くニコニコしてお世話様になっています。これからもよろしくお願い致します。
- ・社員の方がとても親切でていねいですので本当にありがたいと思って感謝しています。

満足度の理由(回答件数表示)



求めることは？(回答件数表示)



アンケート結果は当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://www.taiyoss.co.jp/>