

# 2017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、2017年5月にランダムに抽出致しました388名のご利用者様にアンケートを発送し、非常に多くの方からのご意見をいただきました。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。誠にありがとうございます。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どちらで知りましたか。（複数回答可）

回答は件数の多い順に以下の通りとなりました。

- ① ケアマネの紹介：137件
- ② 以前から知っていた：9件
- ③ 官公庁：6件
- ④ 親戚・知り合い：4件

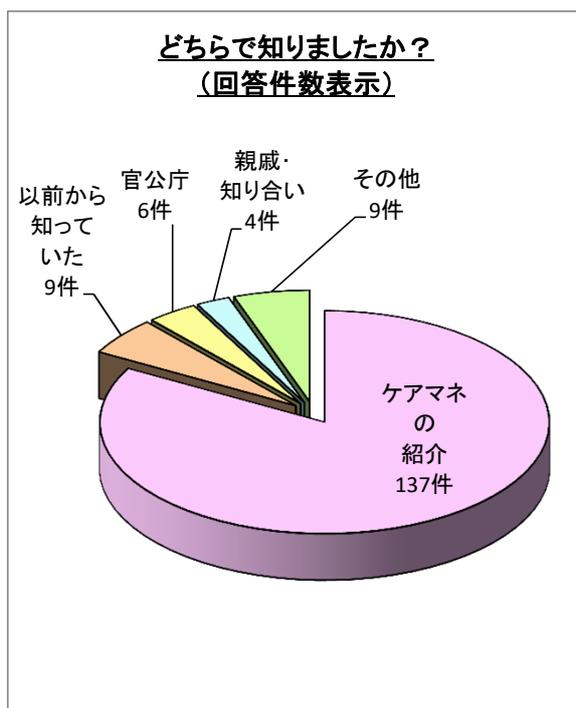
となりました。

その他のご意見としましては、ボランティアのフェスタ参加時に知った、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）

- ・社協ボランティアのフェスタの時です。

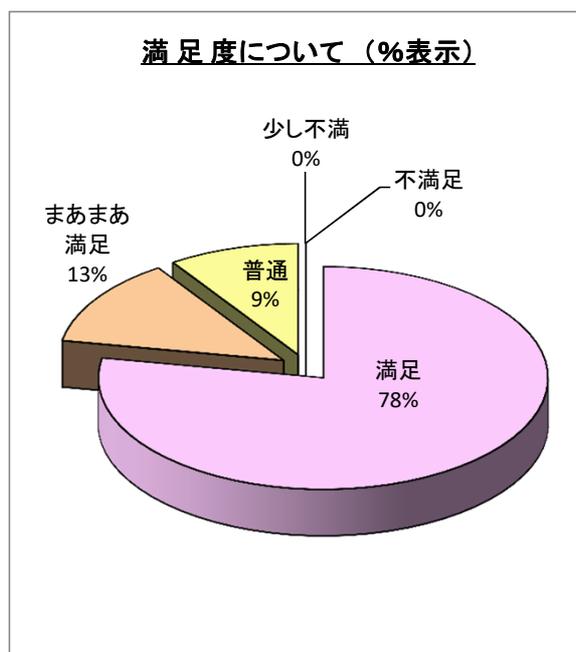


## ○ 弊社が提供するサービスに満足されていますか。（1つのみ）

回答は多い順に以下の通りとなりました。

- ① 満足：78%
- ② まあまあ満足：13%
- ③ 普通：9%

いただきましたご意見・ご要望の中で、氏名をご記入くださいました内容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”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、質の高いサービスを提供できるよう日々精進・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）

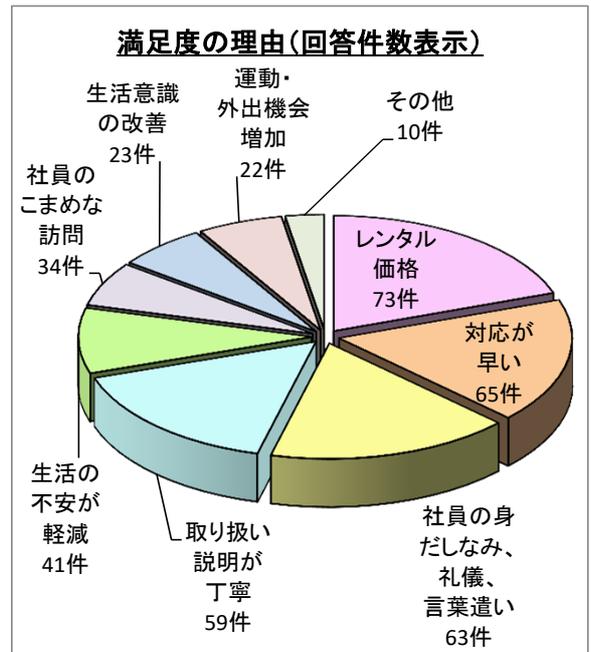
お客様が弊社サービスのどのような部分にご満足いただけているのか、より詳しく知るため満足度の理由をおたずねしました。

回答は件数の多い順に以下の通りとなりました。

- ① レンタル価格：73件
- ② 対応が早い：65件
- ③ 社員の身だしなみ、礼儀、言葉遣い：63件
- ④ 取り扱い説明が丁寧：59件
- ⑤ 生活の不安が軽減：41件
- ⑥ 社員のごまめな訪問：34件
- ⑦ 生活意識の改善：23件
- ⑧ 運動・外出機会の増加：22件

【いただいたご意見】（抜粋）

- ・ 対応が素早く親切です。安価で外出にも便利に使用しています。
- ・ 対応が非常に良く安心していられます。



○ 弊社への意見・要望事項は？（複数回答可）

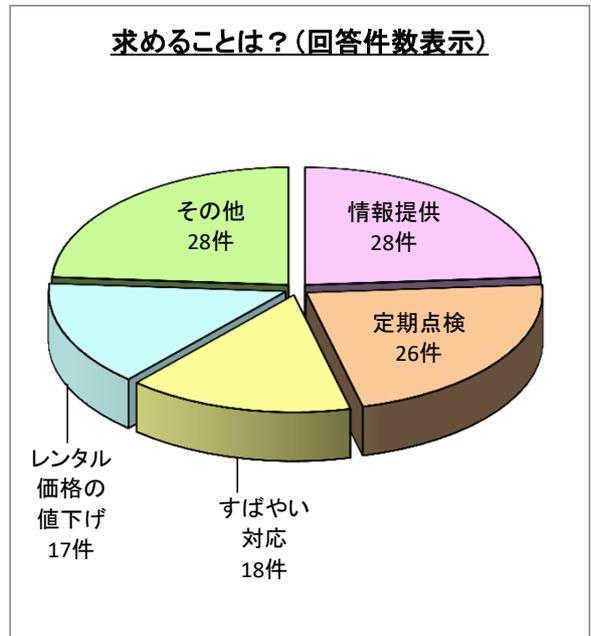
回答は件数の多い順に以下の通りとなりました。

- ① 情報提供：28件
- ② 定期点検：26件
- ③ すばやい対応：18件
- ④ レンタル価格の値下げ：17件

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の点、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。

【いただいたご意見】（抜粋）

- ・ いつも迅速、丁寧に笑顔で対応していただいております。今後も今まで通りお願いしたいです。個人の症状にあった福祉用具を紹介していただき、ただただ感謝の気持ちでいっぱいです。



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

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いております。

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、制度の改正や現在の制度に関心をお持ちの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方で、ご記名いただいておりますものに関しましては個別に対応させていただきます。

皆様、ご協力いただきまして  
ありがとうございました。

