

2020 年度アンケートからのご要望と改善活動の取組み

番号	お客様からの代表的なご意見・ご要望						当社の改善案と取組内容
1	ロボット、FA 関連製品の技術窓口を開設して欲しい。						電話相談窓口 (Web サイト掲載) を設置しております。製品の仕様が分からない、製品の使い方が分からない等、お困り時にはお気軽にご相談下さい。
	アフターサービス	電話応対	人材育成	ブランド力	Web サイト	事業展開	
2	お客様と向き合った電話応対をして欲しい。						カタログやマニュアルに記載されている内容をそのままお答えするのではなく、お客様のご要望を伺い理解してお客様に喜ばれるご提案ができる様に努めます。
	アフターサービス	電話応対	人材育成	ブランド力	Web サイト	事業展開	
3	オンラインセミナーの積極的な開催を希望する。						当社では、2020 年度からテーマを絞り、オンラインセミナーの開催を開始致しました。2021 年度は『オンラインソリューションフェア 2021』を開催し、その中でオンラインセミナーを開催致しました。今後も、内容を充実させ、また開催頻度を増やして取組んで行く予定です。
	アフターサービス	電話応対	人材育成	ブランド力	Web サイト	事業展開	
4	修理スタッフの技術力向上と修理進捗状況や結果の早期明確化と報告を希望する。						修理スタッフは多能工化を目指し社内研修会や、社内資格制度を通じ継続してスキルアップに取り組んでおります。今後は、更にもう一段高めたスキルアップを目指して行きます。その結果、故障箇所の早期発見と報告に繋がると考えております。
	アフターサービス	電話応対	人材育成	ブランド力	Web サイト	事業展開	
5	企業イメージが湧かないので、メディアでの PR など、会社知名度向上が必要と感じます。						2020 年より当社知名度向上の目的で駅ポスター、電車吊革広告、電車窓広告を出しました。(東京、愛知) 今後はエリアの拡大と、メディア (Web) 広告の充実も図ってまいります。
	アフターサービス	電話応対	人材育成	ブランド力	Web サイト	事業展開	
6	コールセンターの対応品質の更なる強化をお願いします。						電話受付窓口担当の教育強化と、電話応対技能検定の資格取得にもチャレンジし、電話応対の品質改善を図ってまいります。また一次受けは IT 化で体制整備に努めます。
	アフターサービス	電話応対	人材育成	ブランド力	Web サイト	事業展開	
7	操作し易い Web サイトの構築や技術資料の充実化をお願いします。						Web サイトの階層、リンクの見直しを図り、お客様の目的のページまで早く辿り着く様に動線の改善を順次図ってまいります。技術資料も適宜準備してまいります。
	アフターサービス	電話応対	人材育成	ブランド力	Web サイト	事業展開	
8	総合的な提案のできる人材の育成をお願いします。						業務で多くの良い経験を積み、またお客様に育てて頂く事で総合的な提案の出来る人材が育成され则认为ております。継続した人材育成に取り組んでまいります。
	アフターサービス	電話応対	人材育成	ブランド力	Web サイト	事業展開	
9	独自の新製品・新機能の開発と製品化をお願いします。						お客様のご要望を伺い、製品・機能開発に努めます。弊社「ムーヴオアシス工法」は、お客様のご要望から開発・製品化致しました。
	アフターサービス	電話応対	人材育成	ブランド力	Web サイト	事業展開	
10	省エネに関する分かり易い情報提供をお願いします。						当社では、21 年 6 月に開催した『オンラインソリューションフェア 2021』にて動画を含めた省エネに関する情報を提供させて頂きました。以降も継続して Web を中心に情報のご提供に取り組んでまいります。
	アフターサービス	電話応対	人材育成	ブランド力	Web サイト	事業展開	
11	各種製品の活用事例、納入事例の紹介を希望する。						各製品の活用事例や導入事例は、順次 Web サイトに掲載してまいります。
	アフターサービス	電話応対	人材育成	ブランド力	Web サイト	事業展開	