

2021 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	フィールドサービスの対応の質を上げてもらいたい。	お客様に寄り添った対応ができるよう、技術教育のみならず、マナー研修も取り組み、対応の質向上に努めます。
	アフターサービス 電話対応 人材育成 ブランド力 Webサイト 事業展開	
2	納期、価格面で競争力が弱い。	ご迷惑お掛けしており申し訳ございません。昨今の事情で納期がかかっておりますが、短縮に向け努力致します。価格面では、価格に見合うお客様満足や品質を目指し、標準化を進めコスト削減に努めます。
	アフターサービス 電話対応 人材育成 ブランド力 Webサイト 事業展開	
3	相談内容によっては、他部門に回される。1 部門で解決できるようにして頂きたい。	Web サイトで分かりやすい相談窓口のご案内を進めてまいります。
	アフターサービス 電話対応 人材育成 ブランド力 Webサイト 事業展開	
4	近年の不正のため、製品全般が不安である。	ご安心してご利用いただけるよう、当社内でも品質保証体制を総点検し、お客様の信頼の回復に努めます。
	アフターサービス 電話対応 人材育成 ブランド力 Webサイト 事業展開	
5	修理時に説明がない。	お客様のご要望を確認し、ご要望に沿った修理の実施と報告を行います。
	アフターサービス 電話対応 人材育成 ブランド力 Webサイト 事業展開	
6	注文書、受領書のやり取りが面倒。	書類のやり取りに関し、お客様のお手間を少しでも軽減できるよう、対処策を検討・実施致します。
	アフターサービス 電話対応 人材育成 ブランド力 Webサイト 事業展開	
7	サービス拠点の拡充を希望	事案が発生都度、相談して対応してまいりますので、ご協力の程、お願い致します。
	アフターサービス 電話対応 人材育成 ブランド力 Webサイト 事業展開	
8	FA システム関連の Web サイトのコンテンツ以外はどこに掲載されているか見つけにくい。	当社 Web サイトの構成の見直しを図り、リニューアルを進めてまいります。
	アフターサービス 電話対応 人材育成 ブランド力 Webサイト 事業展開	
9	エンジニアのスキルにバラつきがあるため、均一化を希望。	エンジニアの技術教育を強化します。また、組織としての対応力強化してまいります。
	アフターサービス 電話対応 人材育成 ブランド力 Webサイト 事業展開	