

サービス&サポートお客様アンケート結果のお知らせ

アンケート方法

■ アンケートの対象

2024年4月～9月に修理を実施したご施設から無作為に抽出した1665施設のお客様

■ アンケート実施期間：2024年11月下旬～2024年12月末日

■ アンケート回答者数：560名

アンケート項目

「フィールドサービス」「カスタマーサポートセンター」について、下記①～②の設問にご回答いただきました。

① 弊社サービス&サポートへの満足度について

◆ 全体の満足度：フィールドサービス / カスタマーサポートセンター
(大変満足/満足/普通/不満/大変不満)

◆ 項目別の満足度：(大変満足/満足/普通/不満/大変不満)

・フィールドサービス項目 「対応スピード」「担当者のコミュニケーション力」「担当者の技術力」「予防保守」
「保守料金」「情報提供」

・カスタマーサポートセンター項目 「電話の繋がりのやすさ」「電話対応の丁寧さ」「電話担当者の説明の分かりやすさ」
「電話担当者の知識」「折り返し時間」「訪問手配の時間」

② サービス&サポートで一番重要視する項目について

・フィールドサービス

(対応スピード/担当者のコミュニケーション力/担当者の技術力/予防保守/保守料金/情報提供/その他)

・カスタマーサポートセンター

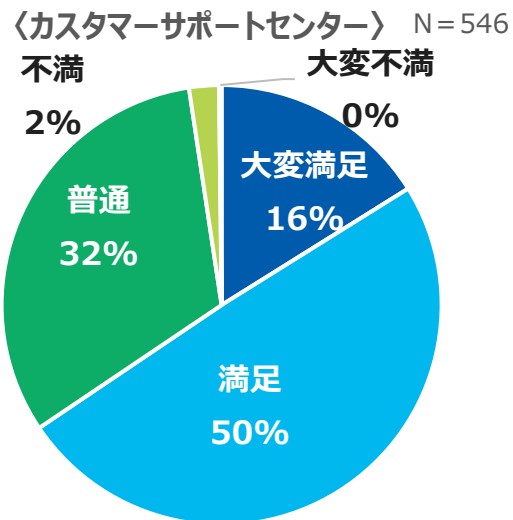
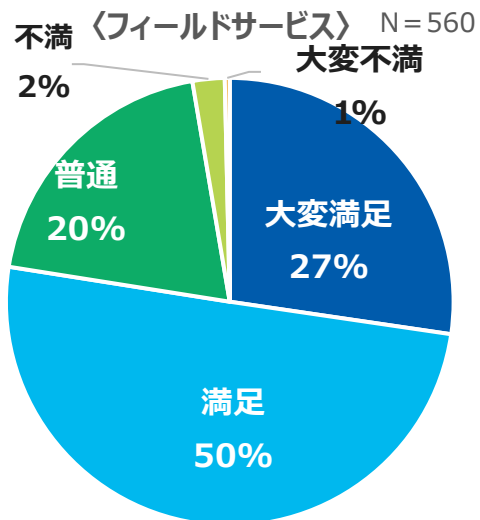
(電話の繋がりのやすさ/電話対応の丁寧さ/電話担当者の説明の分かりやすさ/電話担当者の知識
/折り返し時間/訪問手配の時間/その他)

アンケート結果

① 満足度について

◆全体の満足度 結果

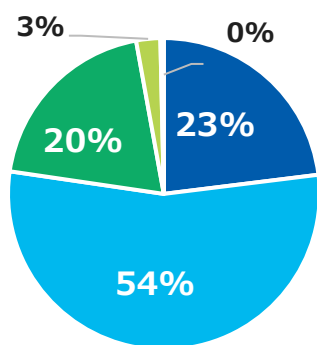
フィールドサービス 77%、カスタマーサポートセンター66%のお客様にご満足をいただきました。今後もより良いサービス&サポートをご提供出来るよう、質の向上に努めてまいります。



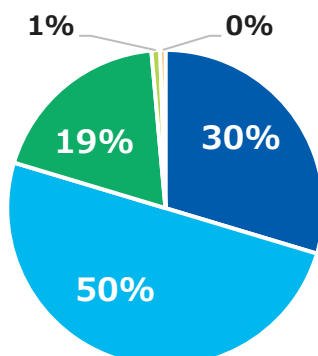
◆項目別の満足度 結果

〈フィールドサービス〉

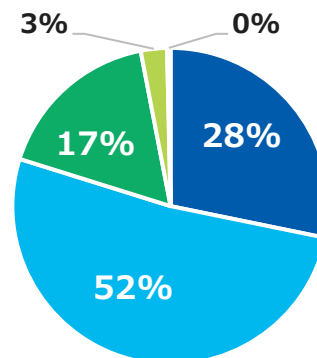
対応スピード



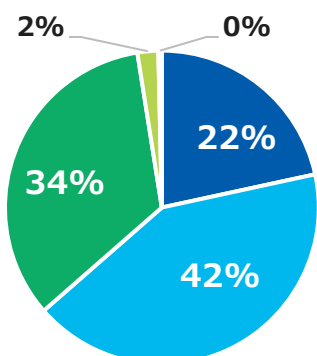
担当者のコミュニケーション力



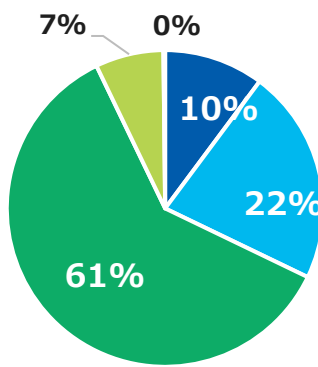
担当者の技術力



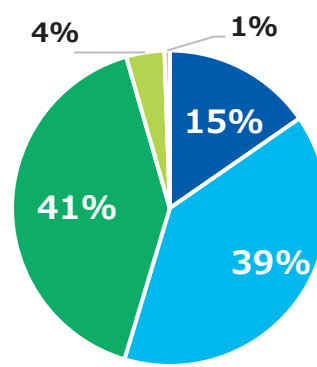
予防保守



保守料金



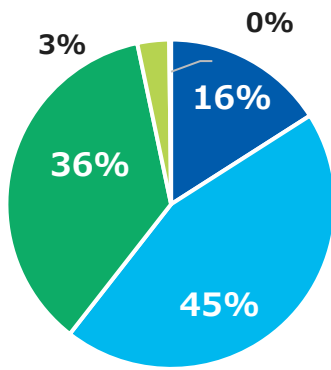
情報提供



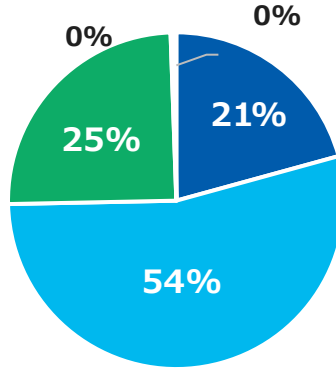
■ 大変満足 ■ 満足 ■ 普通 ■ 不満 ■ 大変不満

〈カスタマーサポートセンター〉

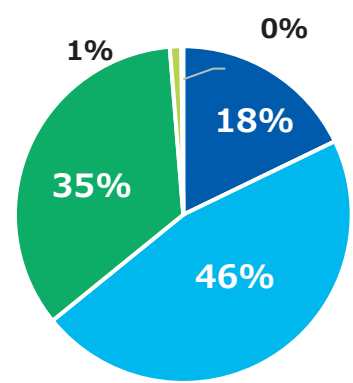
電話の繋がりやすさ



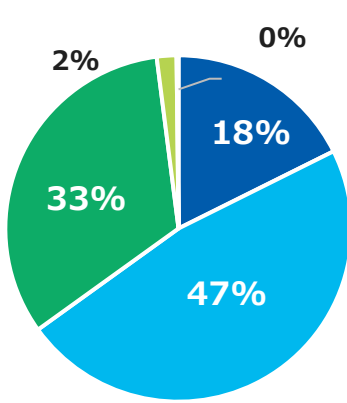
電話対応の丁寧さ



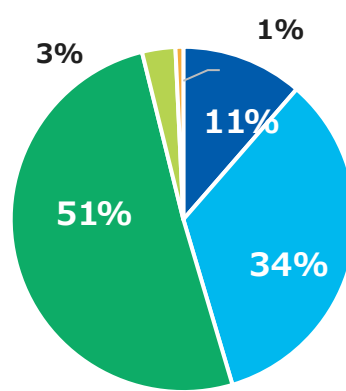
電話担当者の説明の分かりやすさ



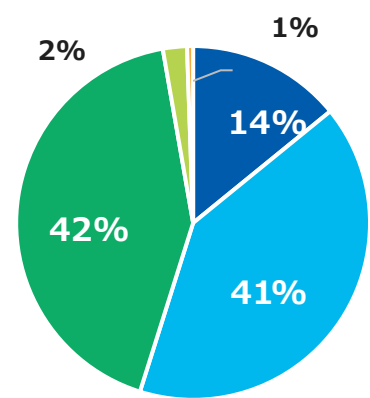
電話担当者の知識



折り返し時間



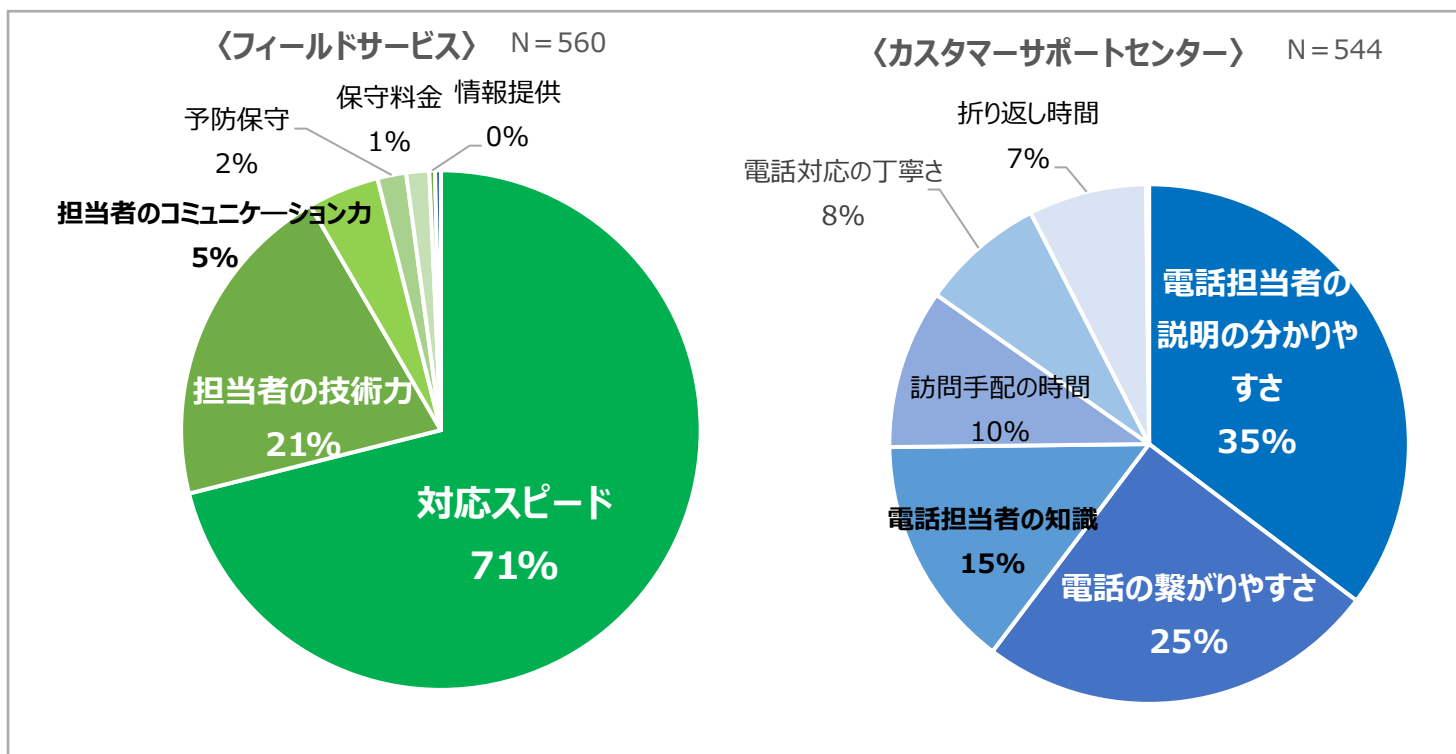
訪問手配の時間



■ 大変満足 ■ 満足 ■ 普通 ■ 不満 ■ 大変不満

② 一番重要視する項目について

フィールドサービスについては、「対応スピード」が71%、「担当者の技術力」が21%という結果となりました。カスタマーサポートセンターについては、「電話担当者の説明の分かりやすさ」を35%のお客様が選択されました。引き続きお客様のご期待に応えられるよう、サービス体制の強化に取り組んでまいります。



当社は、お客様が安心して当社製品をご使用頂ける様、サービス&サポートの向上に一層の努力を続けてまいります。引き続き、ご愛顧賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

以上