

## サービス&サポートお客様アンケート結果のお知らせ

当社では、お客様により良いサービス&サポートを提供して行くために、2019年度上期に修理訪問を実施頂いたお客様を対象にアンケートを行いました。お客様におかれましては、お忙しい中アンケートにご協力頂き誠にありがとうございました。

アンケートでは、当社サービス&サポートへのご満足のお声や、ご不満にお感じの点、また改善要望などの厳しいご意見まで非常に多くのご意見を頂戴いたしました。お客様から頂いたご意見やご要望を真摯に受け止め、今後のサービス&サポート活動の向上に努めてまいります。

### アンケート方法

#### ■ アンケートの対象

2019年4月～9月に訪問修理を実施頂いたご施設から無作為に抽出した約1800施設のお客様

#### ■ アンケート実施期間：

2019年12月末～2020年1月末日

#### ■ アンケート回答者数：

564名

### アンケート項目

下記①～③の質問における「フィールドサービス」「カスタマーサポートセンター」について回答頂きました。

#### ① 弊社サービス&サポートへの満足度について

(大変満足/満足/普通/不満/大変不満)

#### ② サービス&サポートの満足点・不満足点について

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：(電話の繋がりやすさ/電話対応の丁寧さ/電話担当者の解決力/折り返し時間/訪問手配の時間/その他)

#### ③ サービス&サポートで一番重要視する項目について

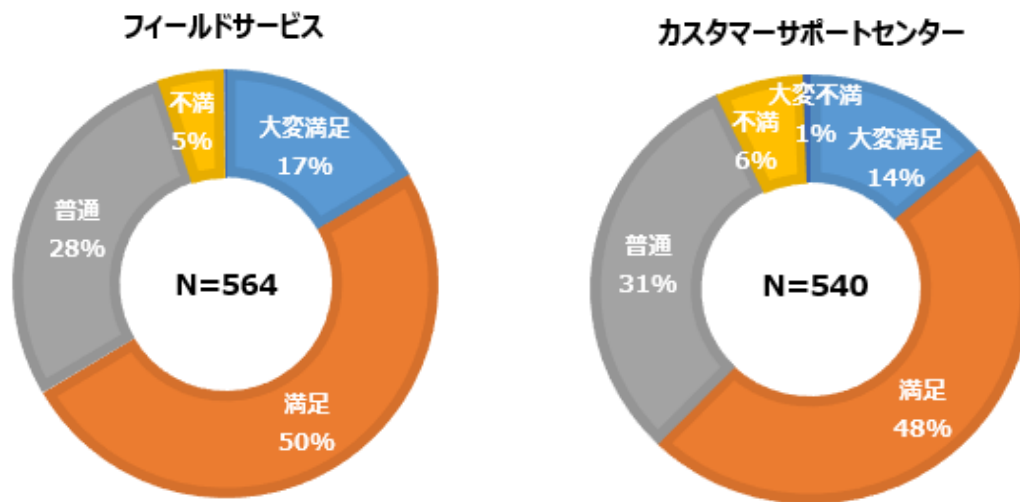
フィールドサービス：(対応スピード/担当者のコミュニケーション力/担当者の技術力/予防保守/保守料金/情報提供/その他)

カスタマーサポートセンター：(電話の繋がりやすさ/電話対応の丁寧さ/電話担当者の解決力/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

フィールドサービス 67%、カスタマーサポートセンター62%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。



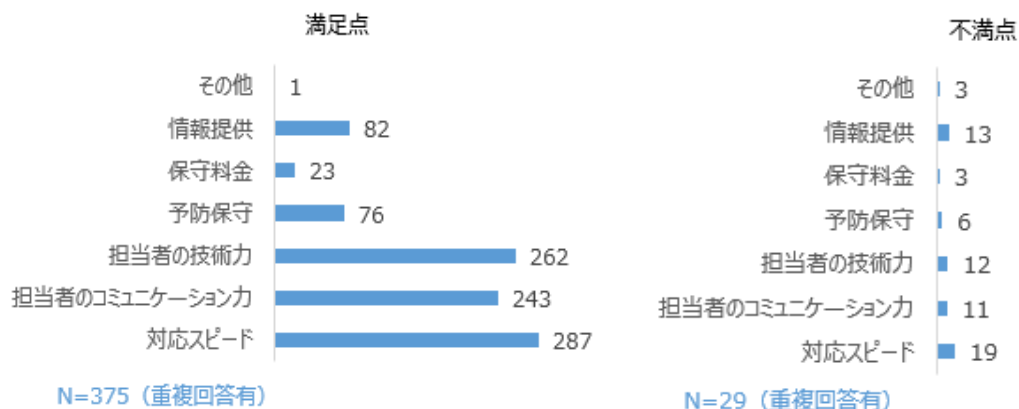
### ②満足点・不満足点について

設問①満足度の回答理由に当てはまる項目をご回答頂きました。フィールドサービスの満足点としては、「対応スピード」や「担当者の技術力」、「担当者のコミュニケーション力」などが挙げられました。一方で「対応スピード」は不満足点としても挙げられました。

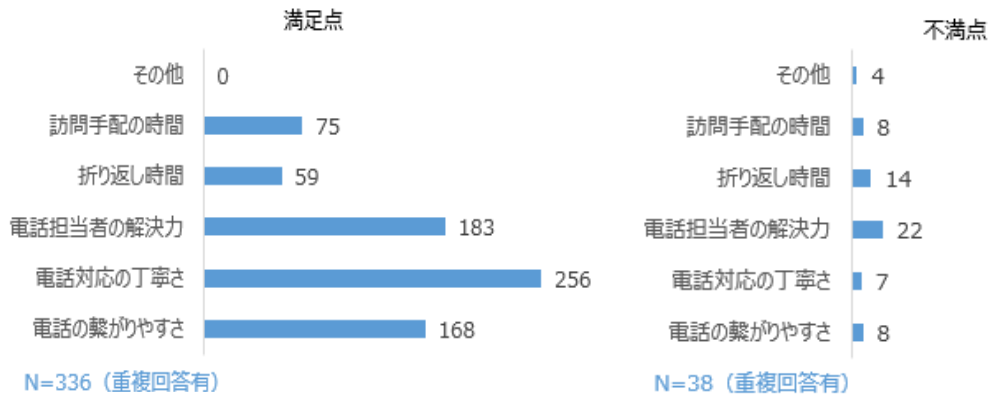
カスタマーサポートセンターの満足点としては「電話対応の丁寧さ」、「電話担当者の解決力」などが挙げられました。一方で「電話担当者の解決力」は不満足点としても挙げられました。

今後もフィールドサービス、カスタマーサポートセンターにおける各項目の強化に努力を続けてまいります。

### ■フィールドサービス



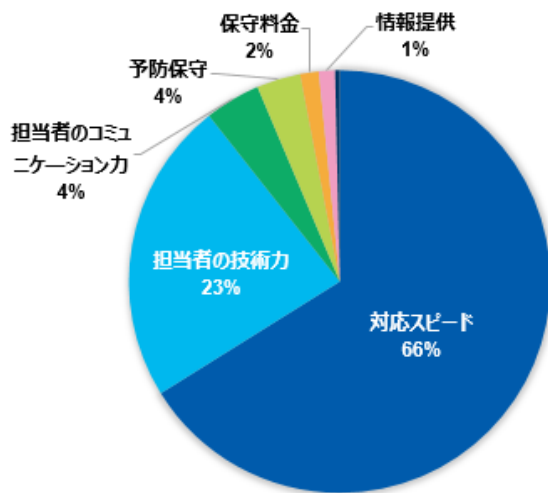
## ■ カスタマーサポートセンター



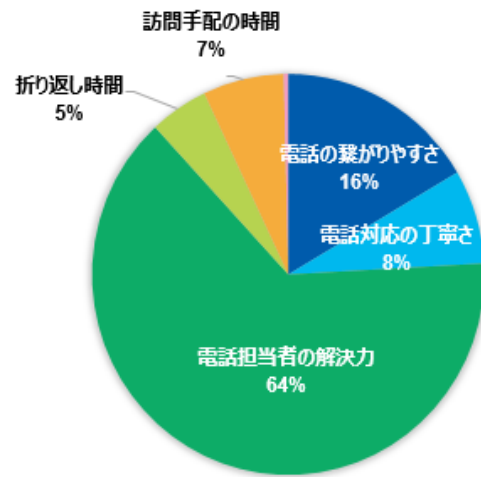
### ③ 一番重要視する項目について

フィールドサービスについては約 90%のお客様が「対応スピード」「担当者の技術力」の 2 項目を選択されました。カスタマーサポートセンターについては、64%のお客様が「担当者の解決力」を選択されました。

お客様のご期待に応えられるよう、迅速な対応と担当者の対応力強化に、より一層の努力を続けてまいります。



フィールドサービス N=564



カスタマーサポートセンター N=539

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