

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

2021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約1780施設のお客様

■ アンケート実施期間：2021年11月下旬～2021年12月末日

■ アンケート回答者数：573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①～③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

(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)

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)

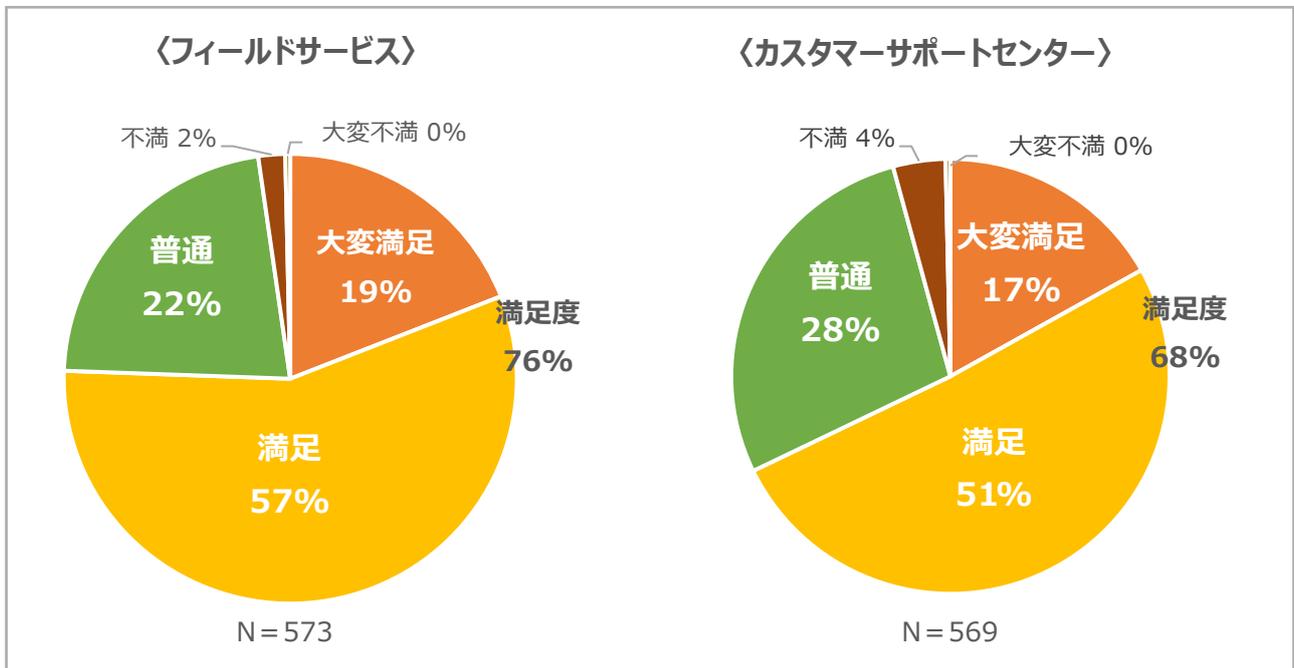
・カスタマーサポートセンター：

(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

フィールドサービス 76%、カスタマーサポートセンター68%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。



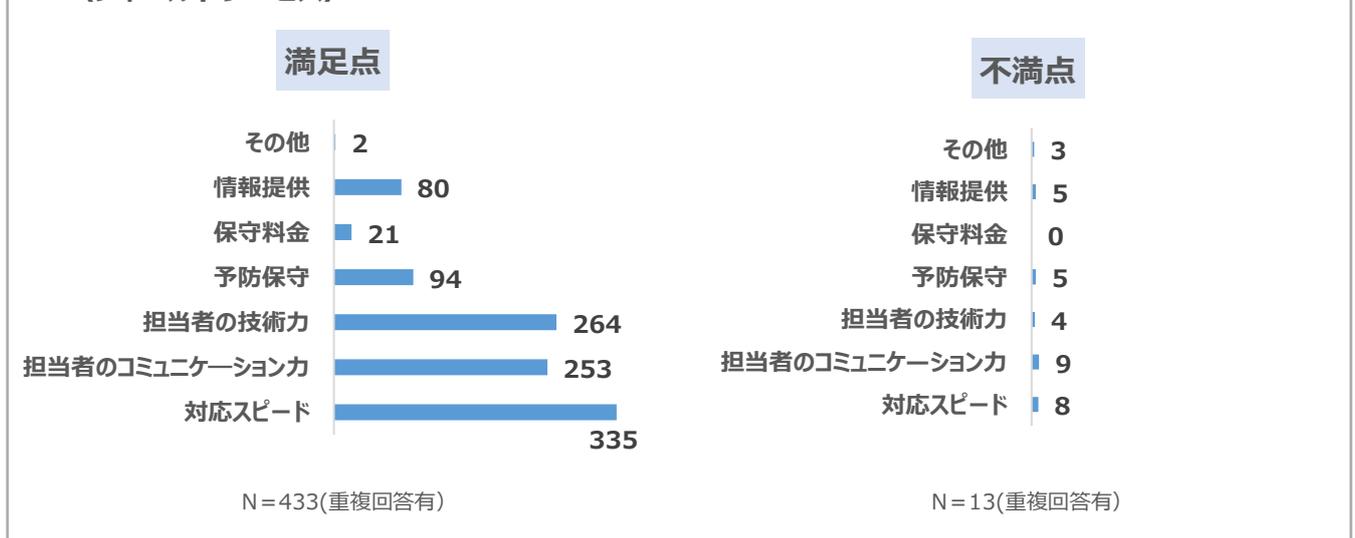
② 満足点・不満足点について

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「担当者のコミュニケーション力」、「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」、「電話担当者の説明の分かりやすさ」などが挙げられました。一方で「折り返し時間」、「電話の繋がりやすさ」等が不満足点として挙げられました。

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〉



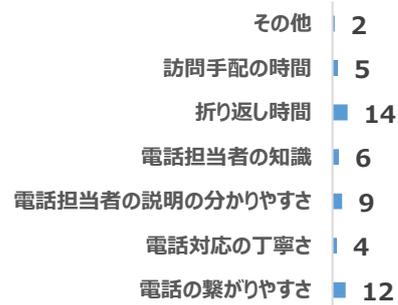
〈カスタマーサポートセンター〉

満足点



N=386(重複回答有)

不満点

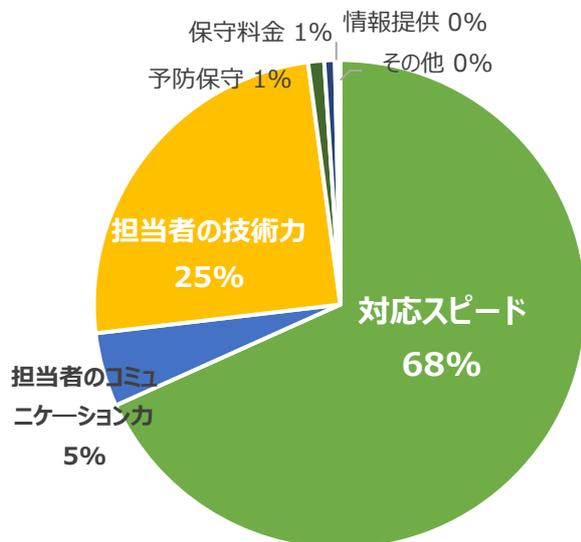


N=24(重複回答有)

③ 一番重要視する項目について

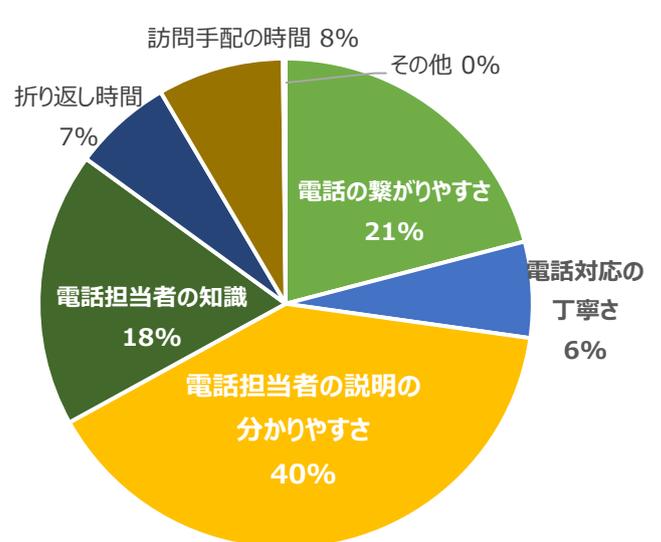
フィールドサービスについては約90%のお客様が「対応スピード」「担当者の技術力」の2項目を選択されました。カスタマーサポートセンターについては、40%のお客様が「電話担当者の説明の分かりやすさ」を選択されました。お客様のご期待に応えられるよう、迅速な対応と担当者の対応力強化に、より一層の努力を続けてまいります。

〈フィールドサービス〉



N=573

〈カスタマーサポートセンター〉



N=569

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