

# お客様アンケート集約結果のご報告

太陽シルバーサービス株式会社ではご利用者様に弊社サービス内容についてのご意見をアンケート形式で集約させていただいております。

今回は、平成23年5月にランダムに抽出させていただいた401名のご利用者様にアンケートを送付させていただきましたが、3割を超える多くの方からご意見をいただき、誠にありがとうございました。ご協力いただきました皆様には深く御礼申し上げます。

頂いたご意見につきましては、今後のサービス・運用に活かしてまいります。今後とも、ご利用者様にご愛顧いただける福祉用具レンタル・販売、住宅改修業者であり続けるために、日々、努力・精進して参りますので、引き続き『太陽シルバーサービス株式会社』をよろしくお願いいたします。

太陽シルバーサービス株式会社

## 福祉用具のレンタルサービスを何で知りましたか。（複数回答可）

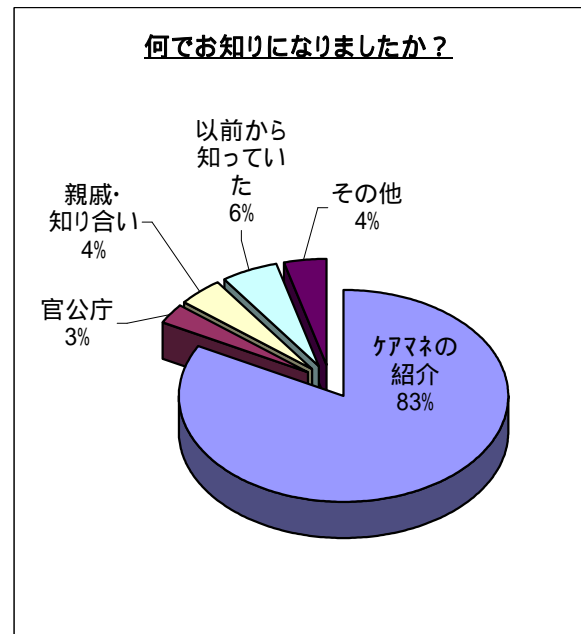
「ケアマネの紹介」が83%（前回80%）と、昨年より数も増加し、ダントツの1位でした。

「以前から知っていた」6%（前回6%）「親戚・知り合い」が4%（前回7%）「官公庁」3%（前回5%）と、「ケアマネの紹介」以外の項目が昨年と同数、または減少した結果となり、その他のご意見では、半数が病院からの紹介という方でした。

これからも地域密着で、お客様により近い存在で、安心して紹介・ご利用していただけるよう努めてまいります。

### 【いただいたご意見】（抜粋）

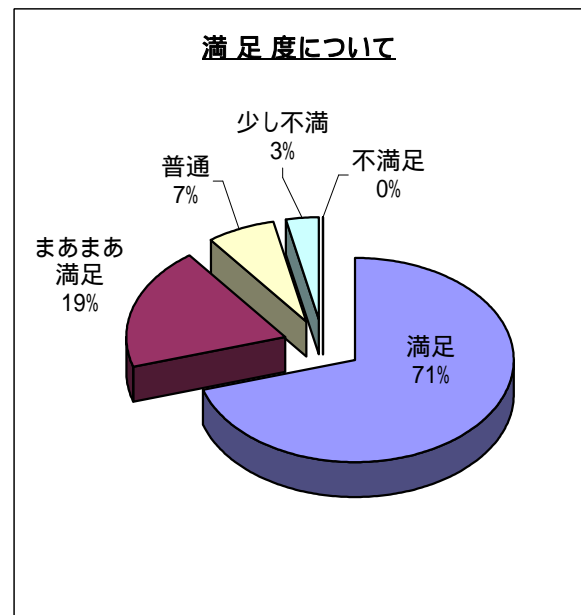
- ・ケアマネージャーに感謝しています。
- ・入院していた病院で。
- ・ふくふくプラザに行って実体験しました。



## 当社の福祉用具に満足されていますか。（1つのみ）

「満足」が71%と前回（前回71%）の結果と同率となっています。「まあまあ満足」が19%（前回18%）と前回よりわずかにアップし、「普通」が7%（前回8%）、「少し不満」が3%（前回3%）となりました。

いただきましたご意見・ご要望の中で、個人が特定できたものにつきましては、対応をさせていただいております。また、これからの業務改善の参考にもさせていただきます。ご利用者様の満足をいただけますようお客様第一主義を目標に、この結果を受け止め、ご利用者様に満足していただけるよう、より一層のサービス向上を目指してまいります。今回頂きましたご意見は、“満足から感動を与えるサービス”を目標に、これからのサービス提供の参考とさせていただきます。ありがとうございました。



「満足している、まあまあ満足」と答えられた方にお尋ねいたします。（複数回答可）

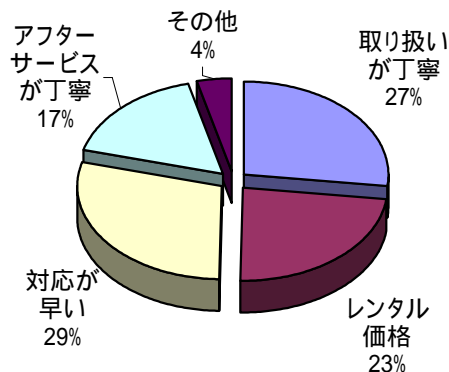
「対応が早い」>「取り扱いが丁寧」>「レンタル価格」>「アフターサービスが丁寧」の順となりました。



【いただいたご意見】（抜粋）

- ・希望の用具を使用しやすい様に対応していただき、感謝しています。
- ・自分の希望していた商品をあっせんしてくれた。その商品にちょっと不都合があったので、希望を述べたらすぐ対応してくれた。
- ・今の現状に対応できた用具。電話対応の事務員さんはとても感じが良いです。

満足度の理由



当社への意見・要望事項は？（複数回答可）

今回も「定期点検」が1位で、定期的な訪問・点検を望まれているご利用者様が多くいらっしゃいました。当社ではモニタリング100%を会社の方針として、管理システム開発や現場社員に教育を行っています。

その他は「情報提供」>「レンタル価格の値下げ」>「すばやい対応」となっています。今回も「情報提供」が僅差で2位でしたが、不明な点やお困りな点等ございましたらご利用の営業所にお気軽にご連絡・ご相談いただければ、と思います。

【いただいたご意見】

- ・お世話になっております。お忙しい中、行届いたサービスをしていただき本当にありがたいと思っております。今後共よろしくお願い致します。
- ・毎日お疲れ様です。今後もよろしくお願い致します。皆様お身体を大切に仕事頑張ってください。

求めることは？

