

# 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）

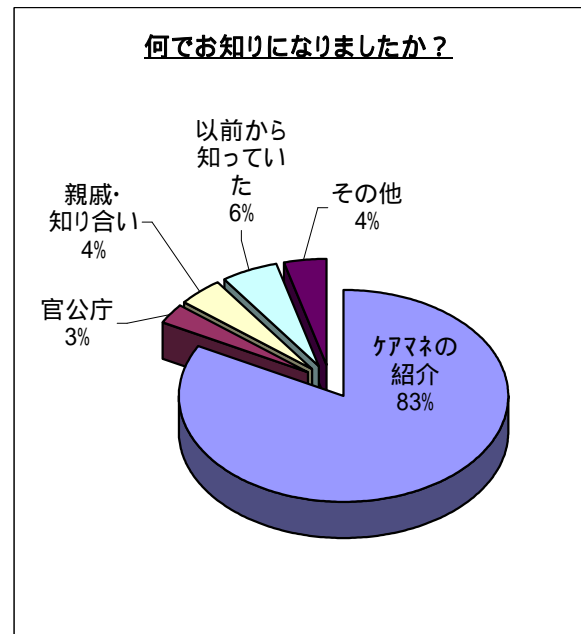
「ケアマネの紹介」が83%（前回80%）と、昨年より数も増加し、ダントツの1位でした。

「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。

