

ご利用者様アンケート 結果のご報告

お忙しい中、アンケートにご協力いただきましてありがとうございます。
ごく一部ではありますが、結果と共に、いただきましたご意見やご感想を公表させていただきます。

① 訪問時・電話対応時で、弊社職員の対応が悪いと感じたことはありますか？

ある	ない	分からない
3	122	1

【主なご意見】

- ・商品の配送先に間違いがあり、引き継ぎがうまくいっていないと思った。
引き継ぎ方法などを工夫し、引き継ぎ漏れがないようにいたします。
- ・女性用の下着の商品を男性スタッフが持ってこられたのが不快だった。
ご要望があれば女性スタッフにて配達させて頂くようにいたします。
- ・担当者会議に今まで来たことがない職員が来た。
担当者ではなく別のスタッフが伺う場合は事前に連絡させて頂くようにいたします。

② 訪問時・電話対応時で、弊社職員の対応が良いと感じたことはありますか？

ある	ない	分からない
99	15	12

【主なご意見】

- ・対応が親切、丁寧、優しい。
- ・迅速に対応していただけた。
- ・身なりがきちんとしていて礼儀正しく、社員教育がきちりしていると思った。

- ・笑顔が明るく好感が持てた。
- ・子供扱いのような話し方ではなく、普通に接していただけで良かった。
- ・上から物を言うような態度ではないところが良かった。
- ・電話の時名前を言うと話が伝わり情報の共有ができていると感じた。
- ・電話で営業担当のスケジュールの調整もすぐに行ってくれて良かった。
- ・商品の説明が丁寧、また補足的な情報（おむつの助成金等）も教えてくれて良かった。

③ 弊社に対してご意見・ご要望がございましたら、ご自由にお書きください。

- ・商品の買い取り等してほしい。
- ・新しい用具等が出たときにお知らせしてほしい。
- ・福祉用具購入や住宅改修の申請用紙に振込み口座を記入するところがあるが、役所と相談してシールを貼る等何か個人情報の保護に配慮してほしい。
- ・実際にあったわけではないですが、職業柄そのご利用者のプライバシーに深く入りこんで仕事をしなければならぬので、その場合ご利用者により触れられたくない部分もあると思いますので充分ご配慮してください。

配布数
回答数

300
126 (42%)

ここにご紹介いたしましたご意見・ご感想はごく一部ではありますが、お褒めのお言葉をたくさんいただきました。今回いただいたすべてのご意見ご要望は、具体的なサービスや業務改善に活用させていただきます。ご協力、誠にありがとうございました。