



平成21年7月8日

各位

件名：「お客様アンケート」集計結果についての御報告

先日はお忙しい中、当社の「お客様アンケート」にご協力いただき誠にありがとうございました。

回答いただいた内容につきましては、社内において検討・分析の上、業務の改善につなげるべく取り組みを進めさせていただいております。

検討を進める中で、ご協力いただいたお客様にもアンケートの結果について御報告をするべきではないかとの意見が出され、今回このような形で御報告をさせていただくことと致しました。

「当社のすべてのシステムを絶えることなく改善して有効性を保ち、お客様に喜ばれ選ばれる会社を目指す」という弊社品質方針の検証作業の一環としまして、御照覧頂ければ幸いです。

●アンケート発送数 151 回答数 88 (84社・部署) 回答率55.63%

(一部、一社・部署で複数のご担当者様からの回答がありました。回答率は会社・部署数で出しています。)

質問	報告・回答	作業の出来栄	従業員の態度	個別回答平均	総合評価
全社平均	4.4	4.3	4.8	4.4	7.9

(5点満点/総合評価のみ10点満点)

●物流業者を選択する場合に重要と考える項目 (複数回答可)

作業の正確さ	作業の迅速さ	担当者の人柄・能力	各種情報の提供	御社の業界の知識	ISO9001	ISMS	ISO14001
81.82%	79.55%	68.18%	55.68%	29.55%	10.23%	7.95%	6.82%

(%は選択された個数/全回答者数。複数回答の為合計が100%を超えます)

●質問4 ドライバーの態度 について回答いただいたのは、88件中28件(31.8%)

●総合評価に対する各質問の相関係数

全体		「ドライバーの態度」有回答者28件のみ	
作業の迅速さ正確さ	0.669553393	作業の迅速さ正確さ	0.488164107
報告・回答	0.585278393	ドライバーの態度	0.422094115
従業員の態度	0.495531509	報告・回答	0.416696808
		従業員の態度	0.129213544

こちらでも「作業の迅速さ正確さ」が一番総合評価との相関関係が高いとの結果が確認されました。また、「ドライバーの態度」有回答者のみのデータですが、従業員の態度よりもドライバーの態度の方が総合評価への相関が高いとの結果が出ました。

以上のアンケート結果より、極々当たり前のことばかりですが、以下を課題として改善に取り組んで参ります。

- 1) 通関・業務の正確さの向上
- 2) 通関・業務のみではなく、見積の御依頼やお問い合わせに対しても迅速に対応すること
- 3) お客様とのコミュニケーションを強化し、お客様のお役に立つ情報提供を強化すること。

また、従来より、実際の貨物の受け渡しの場面において、お客様、あるいはお客様のお客様と対応をさせていただくドライバーの重要性について、社内的には確認してまいりました。それがアンケート結果の数字でも確認できました一方で、当社が把握していなかった納品現場でのトラブルの発生を、今回のアンケートの中で教えていただいた事例も、御座いました。

当社物流サービスの中で、直接当社が目が届きにくい部分でございますので、今まで以上に外注業者との協力体制と指導の強化を行うと共に、当社従業員による現場への立会いを積極的に行うように致します。

以上簡単ではございますが、多くのお客様のご協力を賜り、実施させていただいた当社「お客様アンケート」の結果の御報告とさせていただきます。

ここには書き切れませんが、皆様からいただきました様々のご意見やご指摘につきましては、個別に出来得る限りのご対応させていただくと共に、今後の当社の改善に生かしていきたいと存じます。

また期間を置きまして、このような形でのお客様アンケートを実施させていただくつもりでございますので、その節は再度のご協力の程、何卒よろしくお願い申し上げます。

その際には、必ず今回よりも高い御評価をいただけますよう、当社物流サービスの品質向上を実現することをもって、当社アンケートにご協力いただいた皆様へのお礼とさせていただきます所存です。

株式会社 共同フレイターズ(通関業、国際複合輸送業)

営業部 : TEL : 03-5418-6371 / FAX : 03-5418-6377

カスタマーサービス部 : TEL : 03-5418-6372~3 / FAX : 03-5418-6380

横浜支店 : TEL : 045-211-2001 / FAX : 045-211-2000

URL : <http://www.kau.co.jp>