

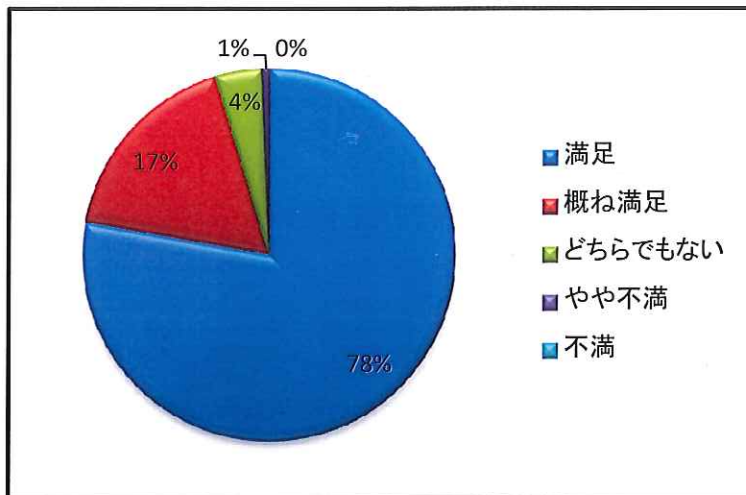
工場見学・お客様アンケート集約結果報告

太陽セランド(株)では、各グループ会社と連携をし、取引先の病院・施設様を対象に工場見学をご提案させていただいております。今年度(2013年4月～7月までの3ヵ月間)はすでに、8つの病院から、総勢199名の職員の方々に見学に来ていただきました。有難うございました。

工場見学後、皆様にお答えいただいたアンケートを集約させていただいております。皆様のご意見につきましては、今後の運営に活かし、更なるサービス向上を目指していきたく思っております。

今後とも、よりよい商品をご提供出来るよう、各グループ会社と共に精進して参りますので、引き続き「太陽セランド(株)」を、よろしくお願いいたします。

1 工場見学はどうだったか



弊社の工場見学に対し、78%のお客様が、「満足」とお答えいただきました。「概ね満足」の17%と合わせると、95%のお客様にご満足いただけたという事に、スタッフ一同、心から喜びを感じております。

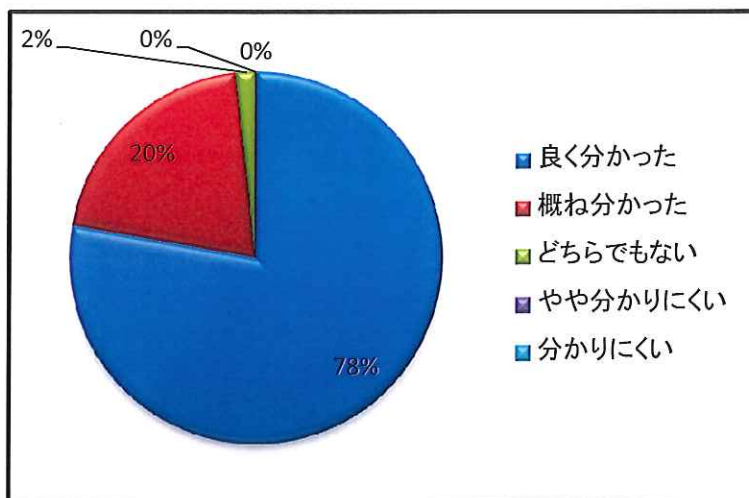
今後も、お客様満足度の向上を目指して、頑張りたいと思います。



【いただいたご意見】(抜粋)

- 汚染されたリネン(病衣等も)の回収・洗浄から全ての工程がきちんとされており、実際に見学出来て良かったです。
- 殺菌研究を自社で行っている事に驚き、素晴らしいと思いました。
- 説明と見学に、もう少し時間をかけられたらと思いました。

2 工場の概要やサービスの説明は分かったか



工場の概要やサービスの説明に対しても、70%のお客様が「よく分かった」と回答。「概ね分かった」の20%と合わせると、98%のお客様にご理解いただけたようで、ガイドを務めたスタッフも安心しております。

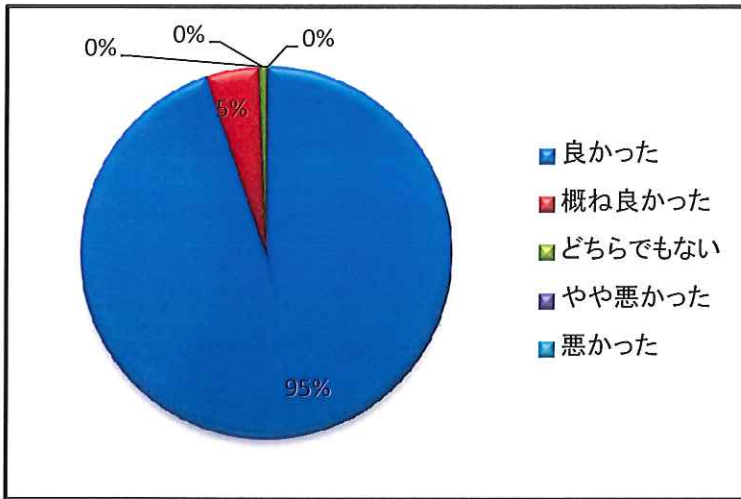


【いただいたご意見】(抜粋)

- 丁寧に説明して下さって分かり易かった。
- 少人数のグループで行われたので、とても分かり易かったです。
- 工程の全体が分かる映像などが最初にあれば、良いと思いました。
- 周りの音が大きく、説明が聞こえにくかった。



3 スタッフやガイドの対応はどうだったか



スタッフやガイドの対応については、95%のお客様が「良かった」と回答、残りの5%のお客様にも、「概ね良かった」との回答をいただきました。

『お客様に気持ち良く工場を見学して欲しい!』というスタッフの気持ちが、お客様に伝わった結果だと思っています。

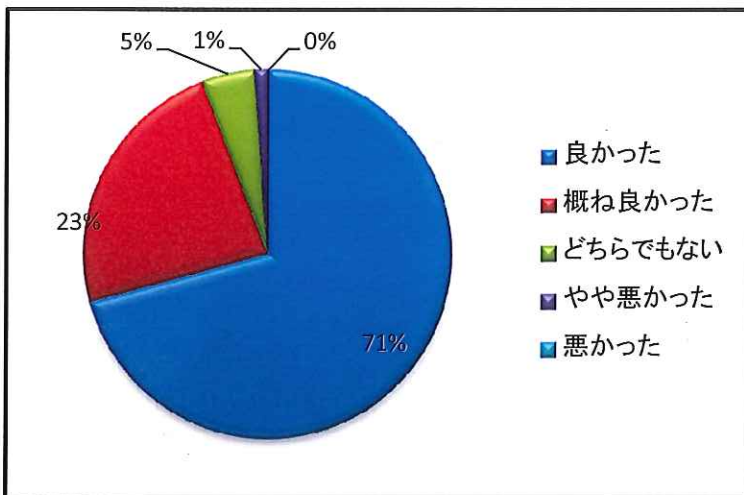
これからも、おもてなしの心を大切にしたいと思います。



【いただいたご意見】(抜粋)

- スタッフの接遇の良さに感心させられた。
- 暑い中、ガイドさんが一生懸命説明してくれました。
- 猛暑の中で、気丈に働かれている姿に感服しました。
- 従業員の皆さんが笑顔で対応や挨拶をしてくださり、大変気持ちが良かったです。

4 工場内の整理・整頓・清掃状況はどうだったか



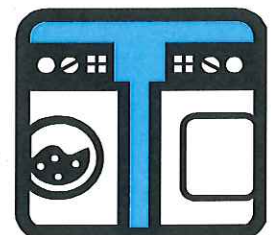
工場内の整理・整頓・清掃状況はどうだったかに対し、71%のお客様が「良かった」と回答。「概ね良かった」が23%でした。

これからも作業効率UPも兼ねて、いつもお客様に見られても恥ずかしくない! 職場作りを心掛けていきます。



【いただいたご意見】(抜粋)

- 工場内、すごく清潔にされているところが良かったです。
- 全体的に清潔でした。
- 整理整頓がきちっと出来ていた。
- 通路が狭く、足元が悪かった。
- 工場内順路の掲示があれば良かったかも。



工場見学に来ていただいたお客様へ

お忙しい中、アンケートへのご協力有難うございました。
多数のご意見をいただきました。

中でも、工場内スタッフの体調や、仕事量を気遣ってくださるコメントがとても多かった事に、従業員一同深く感謝しております。



太陽セランド株式会社

