

## 総務的アンケート分析

### 全体の平均 4.4 点

- ・昨年まで多かった「3.特によくも悪くもない」の回答が減り、5.4.に回答して下さる方が増えている。
- ・昨年よりアンケートの回収枚数が落ちた。昨年は78枚に対し今年回収できたアンケートは66枚。発行枚数はそんなに変わっていないはず。
- ・昨年評価2「一度で理解してもらえず掛けなおすことがあった」をいただいた ③問い合わせスピードでは改善されたのか、前年よりも評価の平均が0.2点アップした
- ・全体の平均点数が今年は昨年より0.1点下がった。
  - ② 窓口対応にて 4.が目立つために平均的に落ちてしまうためか？
    - 回答を見ていると、5.と4.どちらにも○を付けてくださる方がいるので、評価的に落ちてしまう。平均を上げたいのであれば選択肢を変えるか1つのみ選択にすべき
- ・会社雰囲気項目にて「2.挨拶は一部の社員だけであった」の評価。
  - しよっちゅう当社にいらしていただいている会社からの評価だけにいつもそのような者を目にするということの表れではないでしょうか？
    - その後会議等で取り上げ、各部門に来客には進んで挨拶するように呼びかけている。
- ・貴社訪問態度項目にて「1.名乗らないのでどこの社員か不明だった」の評価
  - これは、(有)ループさんからのもので関係会社だからという考えから来るものであるのではないか？
    - 誰が対応するのか分からないので、どこの会社へ行っても会社名は名乗るようにしたい。
    - (実際、小坂工務店にループさんが来て名乗らなかった場合、赤いジャンパーを着ていなければループさんだとは気づきません)

#### 会社の061124

#### 会社の070327

#### 会社の070727

- ・⑤各事業部について(au)070727にて、回答を下さった全ての業者の方が、携帯電話の使用用途は「主に電話かメール」と回答。
  - 法人営業をしていく上で、機能紹介よりも他社との料金比較を持ち出せば、食いつく可能性がありそう。
- ・⑦研修についてに関しては、ほとんどの業者様が参加したい・都合がつけば参加したい・費用が高額でなければ参加したいと参加意欲がある。
  - 8月に開催された「職長安全衛生者教育」では、講習会への参加案内と協力会費より半額負担と案内した為か、5社の申込を受けた。
  - 来年も適当な講習会があれば、お伝えしていてもよいのか？
- ・⑨は主にホームページのことにに関する問い合わせですが、061124の回答では、「1.ホームページの存在を知らなかった」が15社/28社もいた
  - せっかくホームページがリニューアルするのだから、HPのアドレスをあらゆる物に入れ込んでみてはどうか？
  - 例)FAX送信用紙・アンケート用紙(文字を大きく)・工事用看板 等
- ・⑨HPの情報誌ブレインニュースについてですが、070327のアンケートで「1.毎月見ている」が0だった。
  - 業者さまへもアピールしたいのであれば、毎月の領収書発送(月末)に同封してみる。