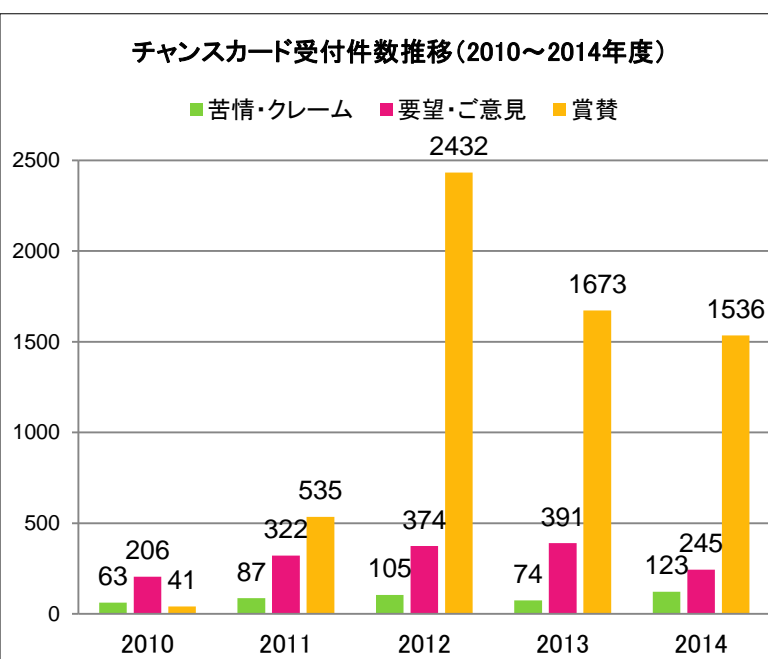
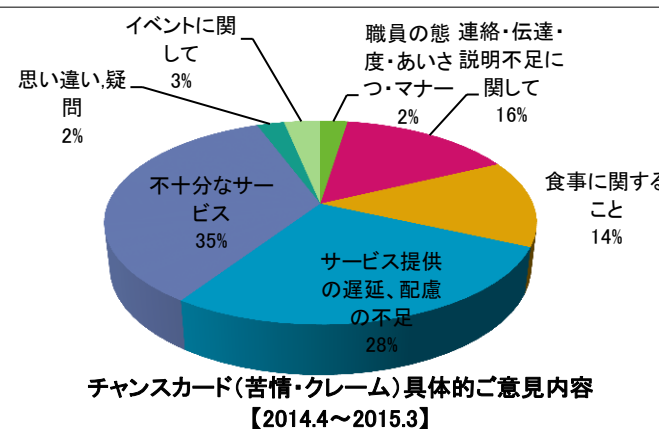
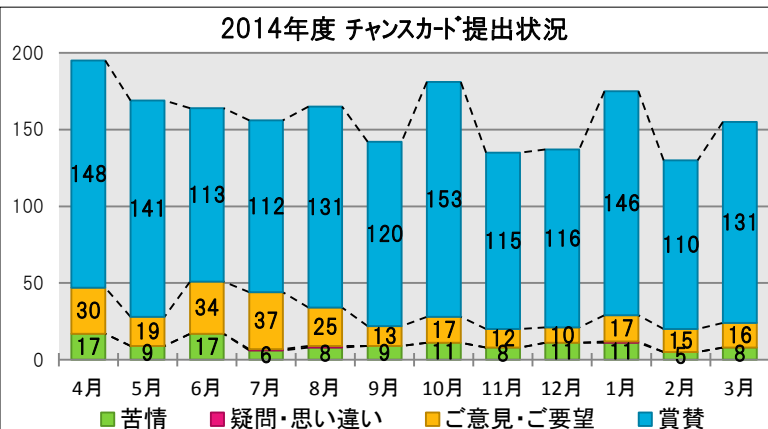


2014年度チャンスカード提出状況

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
苦情	17	9	17	6	8	9	11	8	11	11	5	8	120
疑問・思い違い	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	3
ご意見・ご要望	30	19	34	37	25	13	17	12	10	17	15	16	245
賞賛	148	141	113	112	131	120	153	115	116	146	110	131	1536
合計	195	169	164	156	165	142	181	135	137	175	130	155	1904

苦情の具体的内容

ご意見内容	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
職員の態度・あいさつ・マナー	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	3
連絡・伝達・説明不足に関して	3	1	3	3	2	0	2	1	1	0	2	1	19
食事に関すること	4	2	0	0	1	2	2	2	0	2	0	2	17
サービス提供の遅延、配慮の不足	6	1	7	1	1	2	3	2	4	2	1	4	34
不十分なサービス	4	5	3	2	4	3	4	3	5	7	2	1	43
思い違い、疑問	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	3
イベントに関して	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
合計	17	9	17	7	9	9	11	8	11	12	5	8	123

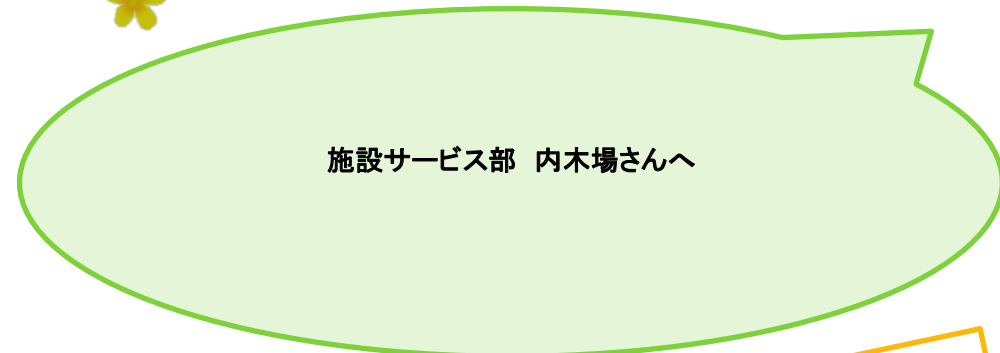


チャンスカード受付件数推移

年度	2010	2011	2012	2013	2014
苦情・クレーム	63	87	105	74	123
要望・ご意見	206	322	374	391	245
賞賛	41	535	2432	1673	1536
合計	310	944	2911	2138	1904

2014年3月度は、苦情8件、要望・ご意見16件、賞賛131件と合計155件のチャンスカードが提出されています。

2014年度全体を通しては、苦情123件、要望・ご意見が245件、賞賛1536件と合計1904件という件数でした。年度推移をみると、今年度は提出件数が減少したものの、苦情の件数は50件程度増加しています。一方、要望・ご意見は毎年300~400件程度であったのに対して大幅に減少してしまっています。苦情の内容をみると、例年通りサービス提供の遅延・配慮の不足及び不十分なサービスを合わせると60%程度と大半を占めていますが、その他の食事に関するものが昨年の4%→14%へと増加しています。苦情が増加し、要望・ご意見が減少した要因として、今年度より苦情処理基準の判定にトップが介入したことが影響していると考えられますが、苦情の捉え方が明確になり、かつ苦情が増えることは改善に繋がる



ヘルプステーション 吉水所長さんへ

★今月のコラム★

「仕事の品質」とは何か？

「顔が写り込むほど磨き込め」。ミナト流通サービスという会社では、毎日トラック1台の洗車に2時間以上かけ、ステンレス製の車体を鏡のようにピカピカに仕上げています。車体だけでなく、タイヤ、そして乗り降りするステップまでくまなく洗い込みます。

大口の取引先である日本食品化工の専務は、こう言ってその姿勢を誉めます。「あの会社は品質を運んでいる」。かつて日本食品化工では「輸送会社を一社に絞るより、複数の会社で競わせた方が、コストが安くつくのではないかと」言う意見が何度か出たそうです。そのときも、ドライバーの仕事ぶりや熟練度が、日本食品加工の顧客である飲料メーカーや食品メーカーから、強い支持を得ているのが強みになって、その都度立ち消えになりました。清潔度だけでなく、ドライバーの教育・訓練に重点を置いたミナト流通サービスの品質管理は群を抜いていたわけですね。社長は、口癖のようにこう言っています。「ドライバーはコンサルタント。『たかが運転手』とはいわせない」。同社のドライバーは、輸送ルートの変更や配車システムなど、コスト低減につながる提案までしているのだということです。

我々統徳会が常日頃から取り組んでいる「品質」、この話には相通ずるものがあります。「品質」に磨きがかかれば、信頼が集まります。「仕事の品質」に誇りを持ち、よりいっそう磨いていくことが、私たちにとって大切なのではないのでしょうか。

マーケティングコンサルタント太田典生氏のコラムを引用しました。

すべては“Customer Delight”のために by okubo