



2011年12月5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、弊社「お客様アンケート」に御協力いただき誠にありがとうございました。  
お寄せいただいた回答の集計結果につきご報告申し上げます。

今回実施致しましたお客様への大規模アンケートは、2009年5月、2010年10月に続く3回目となります。お客様が重視されるサービスの重点事項、弊社に対するご要望、満足度等を定期観測することで、さらなるサービス向上の為の指標とさせていただくことを目的に実施いたしました。

前回、前々回と比較した個々の数値につきましては次ページでご紹介させていただきますが、今回一番大きく変動し、弊社として大変うれしい驚きとなった結果につき最初にご報告させていただきます。総合評価の指標として取り入れているNPS (NET PROMOTER SCORE) についてです。

●総合評価指標NPS (NET PROMOTER SCORE)

項目	推奨者 (PROMOTER) (総合評価10, 9)	批判者 (DETRACTOR) (総合評価0~6)	NET PROMOTER SCORE
今回	59.46%	4.05%	55.41%
2010年10月	48.68%	13.16%	35.52%
2009年5月	44.32%	28.41%	15.91%

NPSとは、米コンサルティング会社バイン&カンパニー (Bain & Company) のフレデリック・ライクヘルド氏などが考案した「意味のある顧客満足度」を知るための測定方法です。

漠然と満足度の評価をお願いするのではなく、「あなたはその商品やサービスを親しい友人等に薦めたいと思うか」という“究極の質問”に0~10の11段階で答えて頂き、10, 9を推奨者、0~6を批判者とみなして、推奨者の割合から批判者の割合を引いた数値をNPS (NET PROMOTER SCORE) とします。

このスコアが上記の表にあります通り、2009年5月の15.91%から、昨年10月、そして今回と、何かカウントの仕方を間違えたのではないかと何度も見直すほどの大変な急上昇となりました。

今回アンケートにお答えいただいた内の6割のお客様から10, 9の評価をいただき、6以下のご評価は4%。「批判者」にカウントさせて頂いたその4%お客様についても全て6のご評価でございました。

「お客様が100%満足する総合物流体制の確立」を品質目標の一番目に掲げ、また、アンケート結果ご報告のたびに「次回は必ず今回よりも高い御評価をいただけるようにすることで、アンケートへのご協力のお礼とさせていただくこと」を掲げて参りました。

その取り組みの成果がこうして数値として現れたことを社員一同大変誇りに思い、喜びに感じると同時に、お客様から頂いたこの高い評価を、今後も決して裏切ることとは出来ないと身の引き締まる思いでございます。

また次ページにて見ます通り、アンケートにご回答いただいたお客様はお願いしたうちの約半数に過ぎません。ご回答いただけなかったことを無言のご批判と捉えますと、実はまだまだ手放して喜べる結果ではありません。

決して気を緩めることなく、今後さらなるお客様満足の向上に取り組んで参りたいと思っております。

以下、個別の集計結果についてご報告して参ります。

●アンケート発送数・回答数

	アンケート発送数	回答数	回答率
今回	151	76	50.33%
2010年10月	162	82	50.62%
2009年5月	151	84	55.63%

回答率は0.29ポイントの微減となり  
過去2回に続き約5割でした。  
まだまだ弊社がお声を聞けていないお  
客様がいらっしゃいます。

●問1から問4及び問6。弊社に対する評価

質問	報告・回答	作業の出来栄え	従業員の態度	ドライバーの態度	総合評価
今回	4.45	4.48	4.84	3.94	8.80
2010年10月平均	4.43	4.36	4.80	3.97	8.24
2009年5月平均	4.39	4.32	4.82	4.21	7.89

「ドライバーの態度」について微減。それ以外については微増のご評価となりました。

総合評価のみ少し目立ったプラスとなっています。

●物流業者を選択する場合に重要と考える項目（複数選択）

項目	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 業界知	ISO9001	環境への 取り組み	ISO27000 (ISMS)	ISO14001
今回	88.16%	<b>92.11%</b>	76.32%	55.26%	28.95%	5.26%	3.95%	1.32%	3.95%
2010年10月	85.37%	85.37%	74.39%	52.44%	24.39%	7.32%	6.10%	2.44%	2.44%
2009年5月	81.82%	79.55%	68.18%	55.68%	29.55%	10.23%	-	7.95%	6.82%

やはり「作業の正確さ」「作業の迅速さ」が圧倒的な上位を占め、続いて「担当者の人柄・能力」、お客様の業界の「業界知識」と、過去2回とほぼ同様の順位で並びました。以上上位全ての項目でポイント増となりましたが、中でも「正確さ」以上に「迅速さ」を重要と考えられるお客様が増えた点が今回の特徴と言えます。

一方環境ISO14001が前回よりは少し戻したものの、ISO9001、環境への取り組み、個人情報保護ISO27000は軒並み大きく減となりました。

正確さを当然の前提としながらも、迅速さに対するご要望の大幅な増加をしっかりと受け止めさせて頂きたいと存じます。今後の当社の改善における重要課題として取り組んで参ります。

その他、数多くのコメントも沢山いただきました。本当に有り難うございます。

お寄せいただきましたご意見やご指摘につきましては、すぐ対応可能な件より既に各担当にて取組ませていただいていると存じますが、その他につきましても引続き出来得る限りの対応をさせて頂き、必ず今後の弊社全体の改善に生かして参ります。

次回、また1年後にアンケートを実施させていただく予定です。その節の再度のご協力をお願い申し上げますとともに、弊社に対する引き続きのご愛顧とご指導のほど、何卒よろしくお願い申し上げます。

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

大黒事業所 : TEL : 045-503-2381 / FAX : 045-503-2235

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