



各位

2010年11月26日

**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、昨年5月に実施して以来の2回目となります。前回の集計結果について御報告した本ニュースにおいて、「期間を置いて再実施予定のアンケートで必ず今回よりも高い評価をいただく」旨を目標として掲げさせていただきました。

それから1年半。当社物流サービス品質向上への取り組みの結果がどうだったのか、前回のアンケート結果と比較しながら検証させていただきたいと思っております。

●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	162	82	50.62%
前回	151	84	55.63%

昨年より11社多くに発送させて頂きましたが、結果としては残念ながら回答率5ポイントの低下となりました。

●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	従業員の態度	ドライバーの態度	総合評価
今回平均	4.43	4.36	4.80	3.97	8.24
前回平均	4.39	4.32	4.82	4.21	7.89
比較	+0.04	+0.04	-0.02	-0.24	+0.35

報告・回答、作業の出来栄については微増、総合評価については0.35のプラスとなりましたが、従業員及びドライバーの態度については前回よりもマイナスの評価を頂いてしまいました。

●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	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	85.37%	85.37%	74.39%	52.44%	24.39%	7.32%	6.10%	2.44%	2.44%
前回	81.82%	79.55%	68.18%	55.68%	29.55%	10.23%	-	7.95%	6.82%
比較	+3.55%	+5.82%	+6.21%	-3.24%	-5.16%	-2.91%		-5.51%	-4.38%

前回に続き「作業の正確さ」「作業の迅速さ」が圧倒的な上位を占め、またそれらを重視するという御回答の割合も増えています。そしてそれ以上に増えているのが「担当者の人柄・能力」です。一方、お客様の業界の知識や各種ISO認証の取得等々はあまり重視されない傾向です。

お客様のご指示やご要望に対して営業担当者がその意図を正確につかんで迅速に対応し、作業自体も迅速かつ正確・確実に実施される。物流サービスにおいて当たり前であり最もコアな価値が、ますます重視され、要求されているということなのでしょう。言い換えれば、求められているのは信頼できる「プロの仕事」だということです。

営業担当者から通関・業務担当者まで、弊社一同、肝に銘じたいと存じます。

## ●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	48.68%	13.16%	35.52%
前回	44.32%	28.41%	15.91%
比較	+4.36%	-15.25%	+19.61%

最後にご紹介するのが、総合評価の指標として取り入れているNPS (NET PROMOTER SCORE)です。上記の表にあります通り、実はこの指標が前回との比較で一番、それも大幅に向上致しました。

NPSとは、米コンサルティング会社ベイン&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顧客満足度の測定方法です。

漠然と評価をお願いするのではなく、「あなたはそれを親しい友人等に進めたいと思うか」という“究極の質問 (Ultimate Question)”に0~10の11段階で応えて頂き、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がNPSとなります。

前回のアンケートでは、44%のお客様に推奨者になっていただいたものの、批判者も3割近くいらっしゃり、結果としてNPSは15.91%に留まりました。

今回は推奨者を4%ほど増やせたこと、また批判者の割合を15%以上減らせたことでNPSを前回よりも20ポイント近く向上させる事が出来ました。

「重要と考える項目」の結果でも見ました通り、物流サービスにおいては正確さ、迅速さがなによりも要求され、また、それらは出来て当たり前、出来なければマイナス点がつきます。

弊社においては、従来その「出来て当たり前」が十分出来ておらず、前回のアンケートにおいて色々ご指摘を受けることとなりました。

前回のアンケート結果を受けて「正確・迅速」を最重要課題に掲げて1年半取組んでまいりましたが、少しずつでもその成果が出てきたのではないかと、というのが今回のアンケート結果を見ての感想です。しかしそう言いながらもすぐさま最近のお客様からのお叱りの顔が目に浮かぶ、まだまだ不十分な改善の途上に過ぎません。引き続き「当たり前」を実現すべく、改善を進めていく所存でございます。

ここにはご紹介し切れませんが、「重要と考える項目」として「その他」の回答も沢山いただきました。また、わざわざ別紙まで付けていただくなど、数多くのコメントも頂戴致しました。本当にありがとうございます。

お寄せいただきましたご意見やご指摘につきましては、個別に出来得る限りのご対応をさせて頂くと共に、今後の弊社全体の改善に生かしていきたいと存じます。

また1年か1年半後に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。その節の再度のご協力をお願い申し上げるとともに、それまでにわずかでも改善を進めて、より良いアンケート結果のご報告できるよう、これからも日々の業務に取組んで参る所存です。

弊社に対する引き続きのご愛顧のほど、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

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