

ご挨拶

時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。この度はアンケートにご協力いただき、誠にありがとうございます。今回のアンケート内容及び、対策をまとめましたので、ご高覧のほど、何とぞよろしくお願い申し上げます。

代表取締役 青木幸弘



お客様アンケートレポート



ご要望と対策一覧

【ご要望】

集荷時刻にバラつきがある。15時にはできているので、できるだけ早く集荷してほしい。

Action 16時までに集荷にうかがうよう配車を組み、対応することをご説明しました。

【ご要望】

全国の配送中継会社、配送日等が一覧で分かる資料等があれば助かります。

Action 各路線追跡マニュアルをお渡しいたします。ご不明点がある場合は、コールセンターへ問い合わせをいただければご説明させていただきます。

【ご要望】

長尺物も集荷、配達してもらえたら助かるのですが…。

Action 積載効率の向上を各路線が取り組み組んだ結果、路線便で対応するのが厳しくなっております。長尺パレットは混載チャーター等のご提案をさせていただきます。

【ご要望】

集荷に際して、担当ドライバー(窓口)さんの携帯へ可能かどうかの電話を入れたいといけない。確実でありたいが、少しめんどいです。

Action コールセンターへFAXをお送りいただく流れを提案させていただきます。着日の確認が必要な場合に限りご連絡を頂くよう変更します。

【ご要望】

残荷にならない方法があればと思います。

Action 残荷になって連絡が後手になってしまい、大変申し訳ございません。注意書付箋を添付し発送する事で残荷発生時も速やかに連絡を入れる体制を取って参ります。なお、余裕を持った出荷にご協力いただけると幸いです。

【ご要望】

年に何度か発送先でのトラブルが起こることがございます。小さな事で大事にはいたりませんが、お伺いすると、外注会社の場合が多いように感じております。その点を改善いただければ、より一層安心してお願いできると考えております。

Action 延着した場合の連絡がなかった事でトラブルとなった事例がいくつかありました。大変申し訳ございません。必着品に関して追跡を行い、残荷発生時は速やかに報告出来る体制を取っていきます。

【ご要望】

今後、取引量を増やしていきたいと考えていますので、少量、多量にかかわらず相談に乗っていただきたく思います。

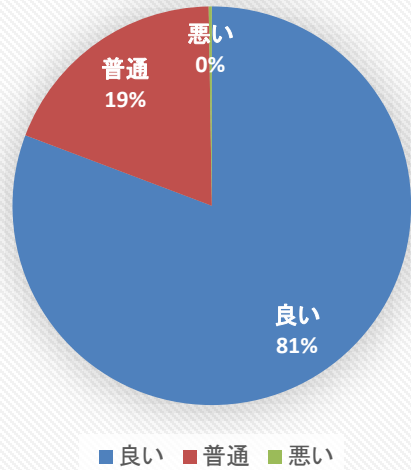
Action 案件があれば喜んで対応させていただきます！

【ご要望】

翌日着の配送エリアがもっと広くなればありがたいです。

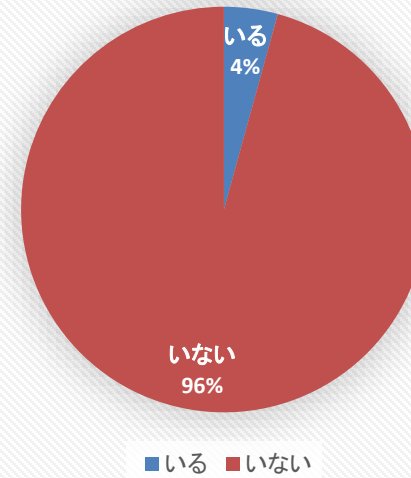
Action 協力会社様等のご協力を得て直送(翌日配送)先を増やして参ります。

総合的な満足度



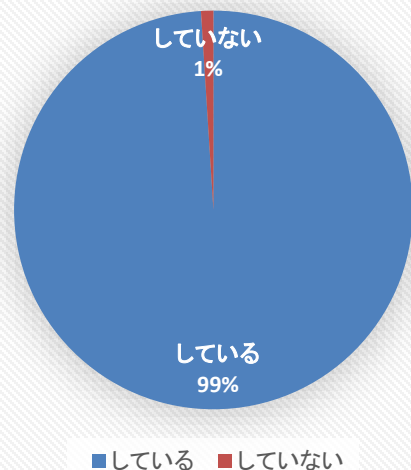
「いつも無理なお願いも対応して頂けて感謝しております」「臨機応変に対応していただきありがとうございます」というお声をいただいております。一方で「一度だけ着日指定が遅れたことがあり、えらい目にあった」「弊社担当ドライバーさんが変わる時にルールの引き継ぎがなくしばらく集荷手配をお願いするのにととても不便でした」というご意見もいただきました。着日指定は確実に守って参ります。担当が変更になった際は引継ぎをしっかりと行なっていきます。

態度がよくない・愛想がよくない



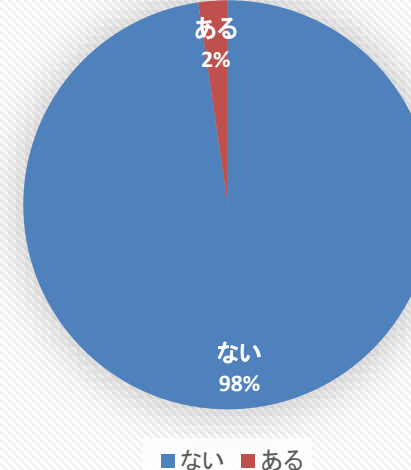
「以前担当していたドライバーさんも現在のドライバーさんも対応が良く、どの人も皆社内教育が行き届いてるなと思ってます」「現在のドライバーさんが専属で来てくれているので、問題なしです」という声をいただいております。一方で「工場に対して並行でなく斜めに止められてましたので荷物を積む時に現場が困ってました」というご意見もいただきました。駐車時の注意点もしっかり指導して参ります。

よい笑顔やあいさつ



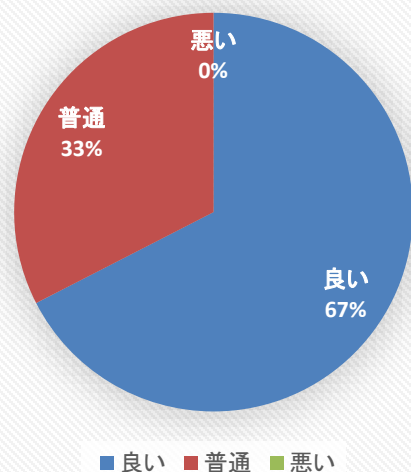
「声も大きくていつも元気があります」「いつも気持ちの良い対応して頂いています」「当社を担当して頂いていますが、感じが良く信頼できる」「送り状を渡す際も笑顔で受け取ってくださっています」「愛想もよく自分よりも年上の方なのですが、言葉使いであったりが丁寧で気持ち良く仕事ができます」という声をいただいております。これからも笑顔で元気なあいさつを徹底していきます。

集荷ドライバーの変更または改善



「その都度対応していただいているので問題なしです」「これからもずっと現在の担当ドライバーさんをお願いしたいです」「現在の担当ドライバーさんを変えられると、逆に困ります。変えないでください」という声をいただいております。一方で「集荷時間は17時迄に来て欲しい」「クレーン時の対応がよくない」というご意見もいただきました。これからもサービス品質の向上に努めて参ります。

コールセンター電話対応



「いつも気持ちよい対応ありがとうございます」「皆様、対応いいですよ」「忙しい朝の時間帯だと思いが、とてもスムーズに対応される」という声をいただいております。一方で「電話以外にメールの問い合わせを受け付けて頂きたい」「早口なので名前がわかりにくい点があります。名前の所をゆっくり話していただきたい」というご意見もいただきました。メールでの問合せも検討して参ります。また事務所で分かりやすくゆっくり話すことを心がけていきます。

北は仙台・山形 南は鹿児島まで翌日到着
長尺もの、重量物など大手路線会社が嫌がる特殊な荷姿にも対応可能です！