第二回お客様満足度調査アンケート調査結果

丸大運輸株式会社

目的　昨年、初実施したアンケートでの評価が1年後どのように変化しているか
納品先での評価把握と物流品質のさらなる向上を図るために実施。
昨年度との比較を行った。

対象　各拠点主要納品先　（尚仙台(営)については集荷先とした）

発送総数及び回答数

	発送件数	回答数	回答率	前年回答数		発送件数	回答数	回答率	回答件数
全社	50	33	66.0%	30件	二戸	8	6	75.0%	7件
本社	21	13	61.9%	13件	八戸	7	3	42.9%	4件
北上	6	4	66.7%	4件	仙台	8	7	87.5%	2件
前年	48	30	62.5%	⇐ 参考					

二度目の取組みだったが、各納品先の協力で回答率が非常に高かった。
発送後20経過したので、一区切りとして集計を行いました。
　昨年度回答いただいた企業様には全て回答をいただきました。
新規取引先様においても全数回答いただきました。

アンケートでの調査内容

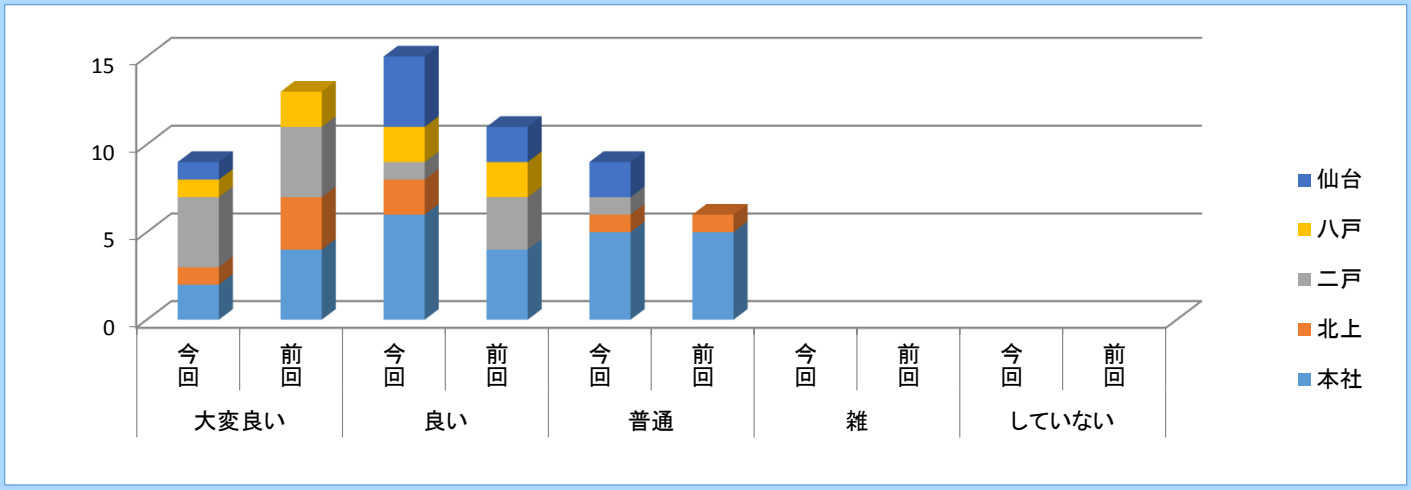
○ ドライバーの接客応対及び、マナーの確認

○ 納品先（集荷先）のルールを厳守して作業しているのかを確認

○ 受付窓口の応対、報告についての確認

新たに1点、項目を増やし合計10項目でのアンケート実施した。結果は以下の通りです。

○挨拶・言葉づかいはきちんとしていますでしょうか？



	大変良い		良い		普通		雑		していない		未回答	
	今回	前回	今回	前回	今回	前回	今回	前回	今回	前回	今回	前回
本社	2	4	6	4	5	5						
北上	1	3	2		1	1						
二戸	4	4	1	3	1							
八戸	1	2	2	2								
仙台	1		4	2	2							
全体	9	13	15	11	9	6	0		0		0	

＜前回重複項目＞

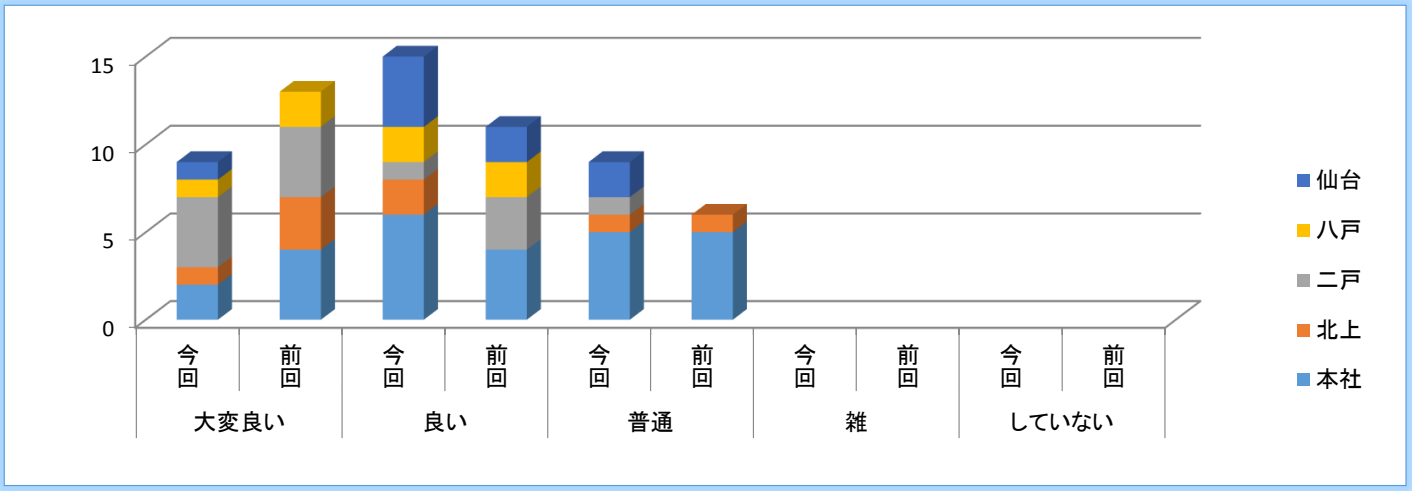
大変良いが減り、良いが増加している。

挨拶は行われている評価ですが

より大きな声で、好印象をいただける様

続けていきましょう。

○身だしなみについてはいかがでしょうか？



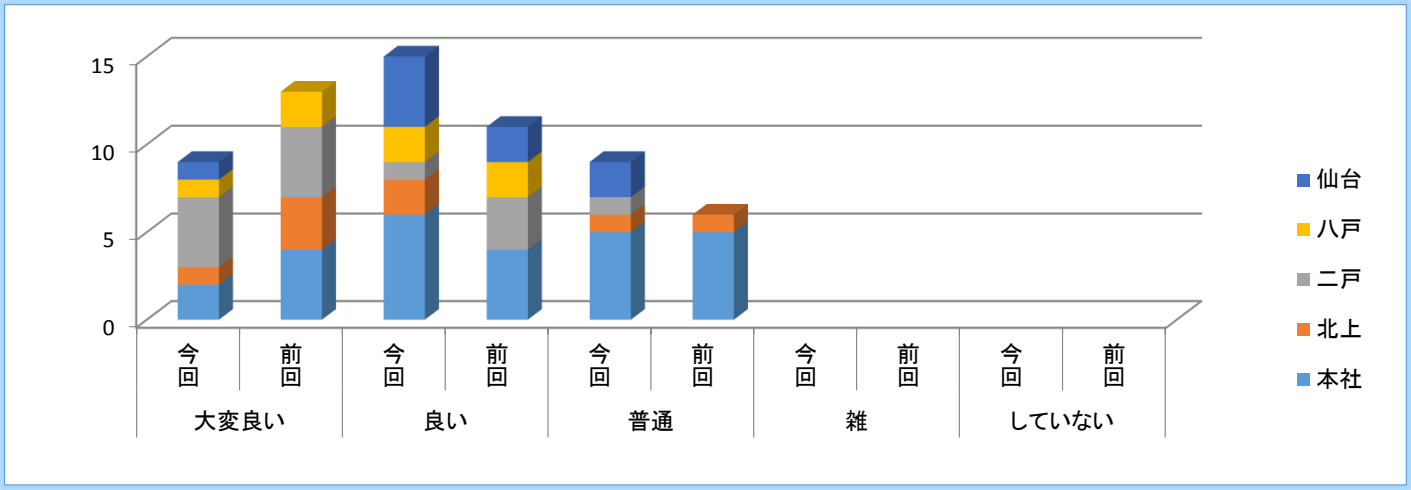
	大変良い		良い		普通		だらしない		していない		未回答	
	今回	前回	今回	前回	今回	前回	今回	前回	今回	前回	今回	前回
本社	2	4	4	10	7	5						
北上	1	1	2	2	1	1						
二戸	3	1	1	6	2							
八戸	1	2	2	2								
仙台	3		2	2	2		(1)	⇐重複回答				
全体	10	8	11	22	12	6	(1)		0		0	

＜前回重複項目＞

大変良いが減り、良いが増加している。
昨年も指摘したが、潜在的な不満
ある様に思われる。
ユニフォームをきちんと着用する。
互いに指導し合う様に願います。

ズボンをまくり上げて半ズボンで作業し
ている方が見受けられると指摘があり

○納品・集荷の際は指示通りの積付け・積卸しを行っていますでしょうか？



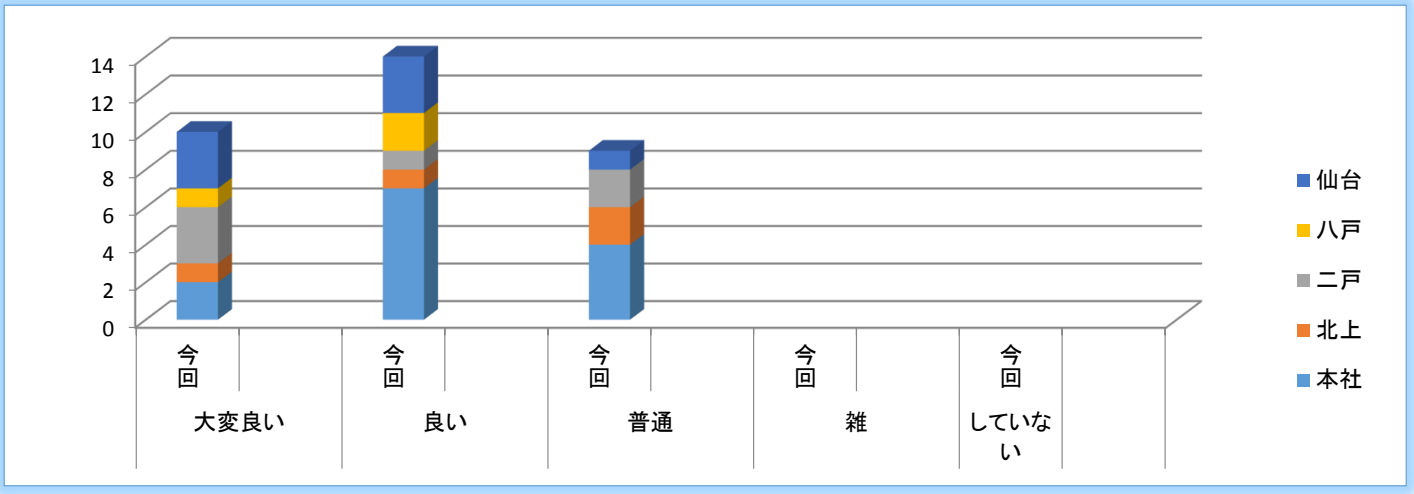
	大変良い		良い		普通		雑		していない		未回答	
	今回	前回	今回	前回	今回	前回	今回	前回	今回	前回	今回	前回
本社	4	5	6	7	3	1						
北上	1	3	2		1	1						
二戸	4	3		3	2	1						
八戸	1	2	2	1		1						
仙台	3	1	1		3	1						
全体	13	14	11	11	9	5	0		0		0	

＜前回重複項目＞

大変良いが減り、良いが増加している。が潜在的な不満の回答があった。

混載している荷物の、検品がしにくいと指摘されている。パレット上の限られたスペースでの積付だが、納品先への配慮も忘れずに行ってください。（日付・バーコード等見える様、配慮して）

○荷物の取り扱いはいかがでしょうか？



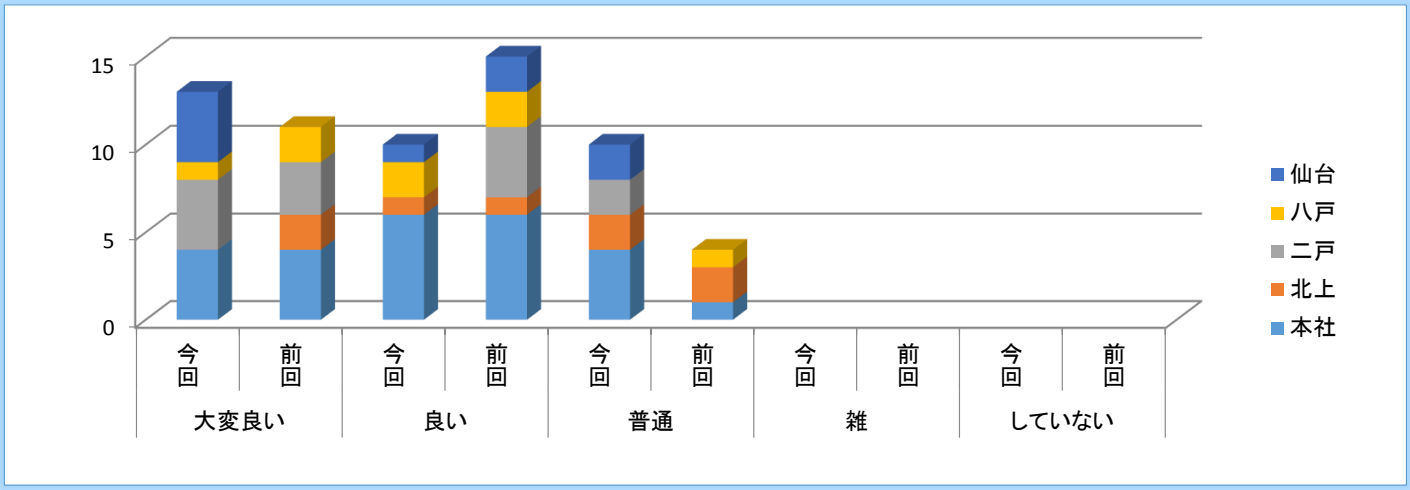
	大変良い		良い		普通		雑		していない		未回答	
	今回		今回		今回		今回		今回		今回	
本社	2		7		4							
北上	1		1		2							
二戸	3		1		2							
八戸	1		2									
仙台	3		3		1							
全体	10	0	14	0	9	0	0		0		0	

（新設項目）

指摘事項はありませんでした。

丁寧な荷扱いをして頂いていると評価されています。

○検品の際の受け答え、伝票類の取扱いはいかがでしょうか？＜重複項目＞



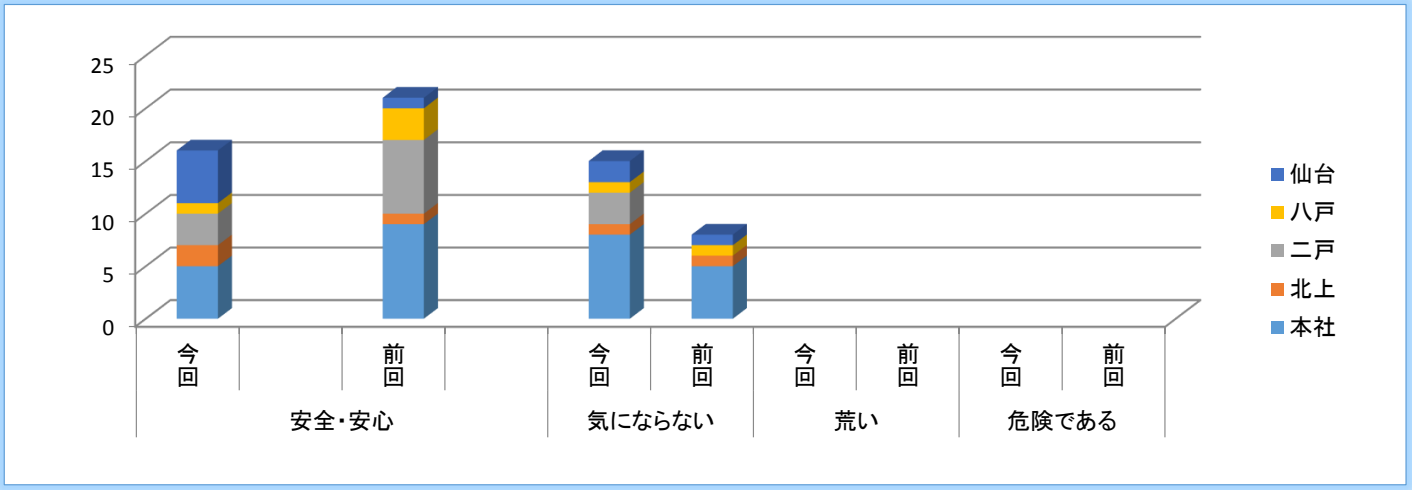
	大変良い		良い		普通		雑		していない		未回答	
	今回	前回	今回	前回	今回	前回	今回	前回	今回	前回	今回	前回
本社	4	4	6	6	4	1						
北上		2	1	1	2	2						
二戸	4	3		4	2							
八戸	1	2	2	2		1						
仙台	4		1	2	2							
全体	13	11	10	15	10	4	0		0		0	

（前回重複項目）

前回の「良い」評価が、
「大変良い」と「普通」に分かれている。

指摘されていないので、今後とも継続して取扱いに留意する事。
　伝票　＝　「お金」です。

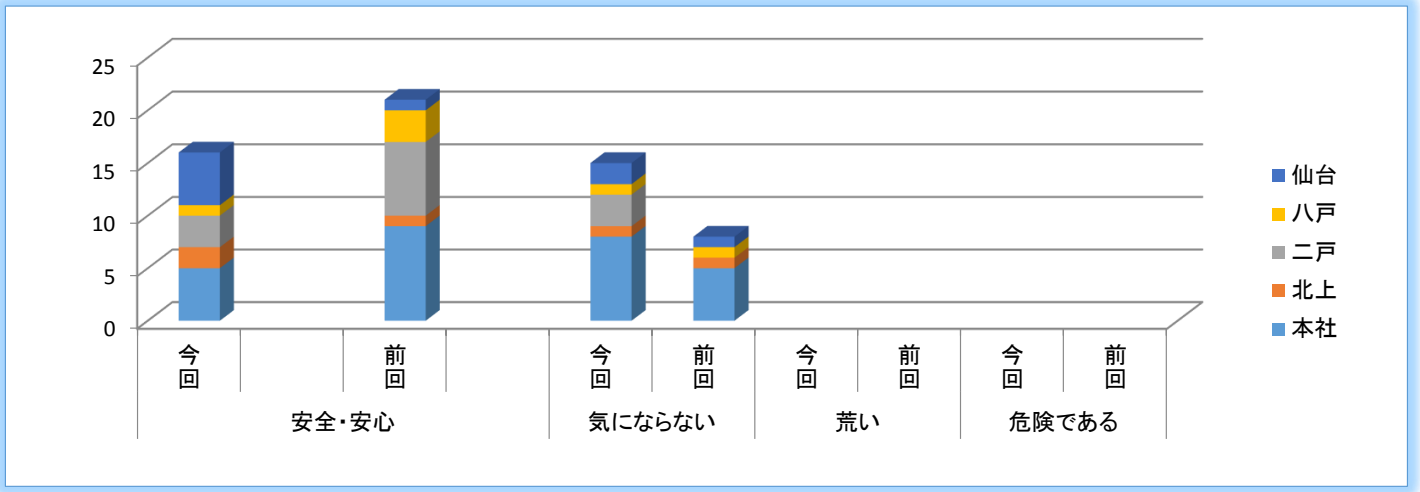
○御社備品・設備（カート・カゴ車・パレット・ハンドリフト・フォークリフト）をお借りしての作業はいかがでしょうか？＜重複項目＞



	安全・安心		気にならない		荒い		危険である		使用なし	
	今回	前回	今回	前回	今回	前回	今回	前回	今回	前回
本社	5	9	8	5						
北上	2	1	1	1						1
二戸	3	7	3							
八戸	1	3	1	1						
仙台	5	1	2	1						
全体	16	21	15	8	0		0		0	

（前回重複項目）（備品・設備合せ）
備品・設備とも同一結果だったので、融合しての表示とした。
結果として、不満はないように見えるが、新しく入った方でフォークリフトの運転が荒い方がいると指摘がありました。
急ぐ＝荒い運転　になってしまうので、より注意して「急のつく運転」にならない様お願いします。

○御社構内での運転マナーはいかがでしょうか？（重複項目）



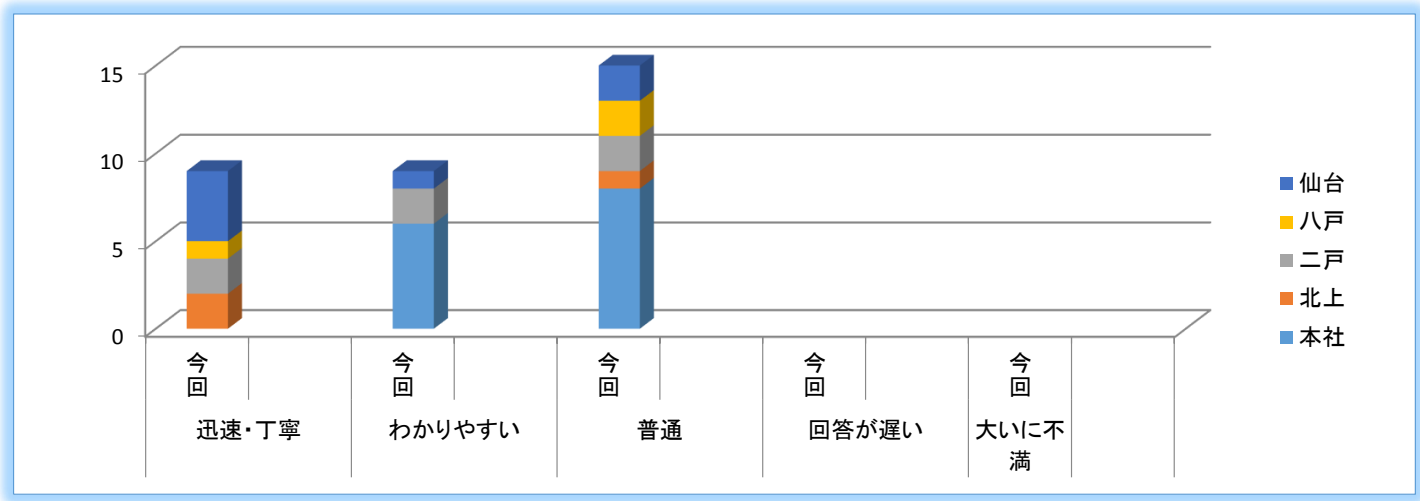
	安全・安心		気にならない		荒い		危険である		使用なし	
	今回	前回	今回	前回	今回	前回	今回	前回	今回	前回
本社	12	11	1	1					1	
北上	3	2		3						
二戸	5	7	1							
八戸	2	3		1					1	
仙台	7	1		1						
全体	29	24	2	6	0		0		2	

（前回重複項目）
構内での運転マナーに問題は無い様です。

指摘事項もありませんでした。

引続き、構内での丸大運輸厳守事項をを実施しながら安全作業お願いします。

○弊社への問い合わせの際の応対はいかがでしょうか？

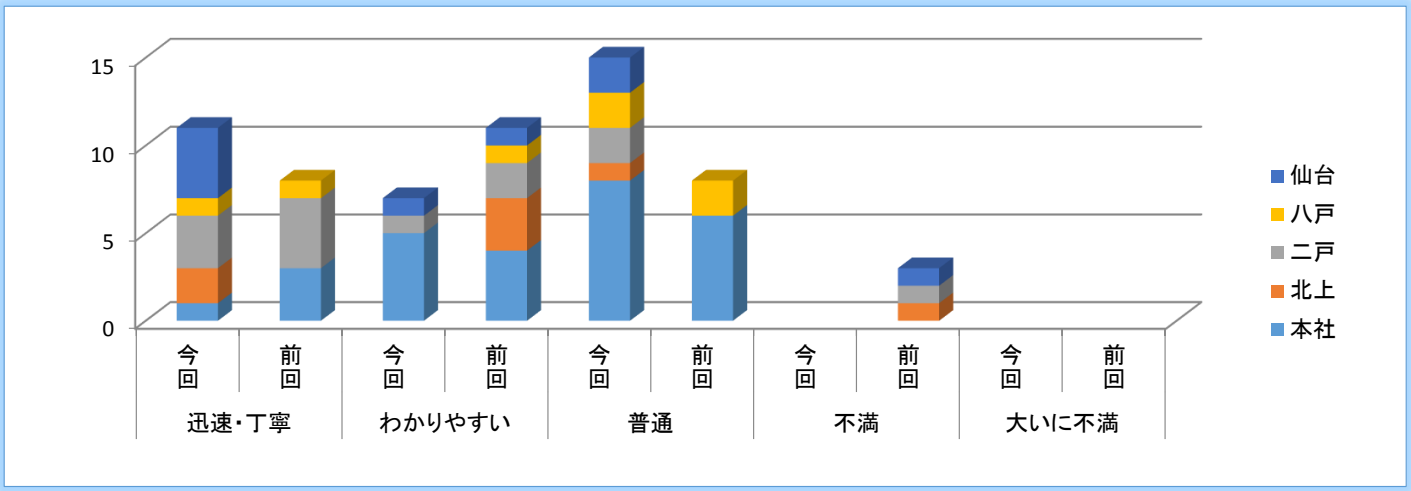


	迅速・丁寧		わかりやすい		普通		回答が遅い		大いに不満		未回答	
	今回		今回		今回		今回		今回		今回	
本社			6		8							
北上	2				1							
二戸	2		2		2							
八戸	1				2							
仙台	4		1		2							
全体	9	0	9	0	15	0	0		0		0	

（新設項目）
不満は無い様です。

普通の回答が、上位2つの答えになるように今後対応力を上げていきましょう。

○トラブル（遅延納品・過不足等）があった場合の対応はいかがでしょうか



	迅速・丁寧		わかりやすい		普通		不満		大いに不満		未回答	
	今回	前回	今回	前回	今回	前回	今回	前回	今回	前回	今回	前回
本社	1	3	5	4	8	6						
北上	2			3	1			1				
二戸	3	4	1	2	2			1				
八戸	1	1		1	2	2						
仙台	4		1	1	2			1				
全体	11	8	7	11	15	8	0		0		0	

（前回重複項目）
前回の不満回答がなくなりました。

今後とも、わかりやすい回答に努め
評価を上げていくようにお願いします。

今後弊社に対しての、ご要望等ございましたら・・・

良い意見

- 検品、積込等いつも丁寧にして頂いております。今後ともよろしくお願いします。
- 貴社ドライバー個々、丸大運輸の「代表」として配送作業に従事されていると思いますが、
  納品は、荷主側の最終工程であり弊社の「代表」でもあるという思いも持っていただけたらと思います。
- 商品の傷・破損潰れ等ほとんどなく、慎重かつ丁寧な扱いを心掛けて頂いております。
- 朝一番には来ていただいているので助かります。今後もよろしくお願いいたします。
- 全く問題はありません。出来たら配送担当エリアを増やしたく考えます。

対策が必要

- 1つのパレットに、鮮度が異なる商品が混載されている場合があるので分けてほしい。
- 混載時検品しやすいように、もう少し分けて来てほしい。
- 冷蔵機が停めれない場合は、事務所より離れた場所で作業してほしい。
- 雨天時到着荷物が、湿気で緩んでいたので注意してほしい。
- 夏場になり、ズボンの裾を捲って作業している方が見受けられます
  ケガの恐れがあるので、注意の声掛け行い、安全作業の協力をお願いします。

ま と め

前回のアンケートに比べて、普通の評価が増えているように感じました。

真摯に受け止めなければなりません。

全体的な評価は変わらず高い評価をいただいてはおりますが、

ご指摘いただいた所を、繰り返し指導し、改善していくことが重要になります。

今後も信頼を崩さぬよう努めていくことが大切かと思います。

　但し、潜在的に隠れている不満はやはりあると思われます。お客様がなかなか言い出せない

不満をドライバーが気づき対応出来る様ドライバーのレベルアップは必要です。

新規ドライバーの不満が見受けられたり、個々のレベルの差で不満が出ている所もありました。

レベルアップのため「社員のモチベーションアップ」につながる教育・指導を

続けていき、現状の評価に満足せず、より良い丸大運輸を構築していく様に

全社一丸となり、さらなる顧客満足度アップを目指し業務遂行して参りましょう。