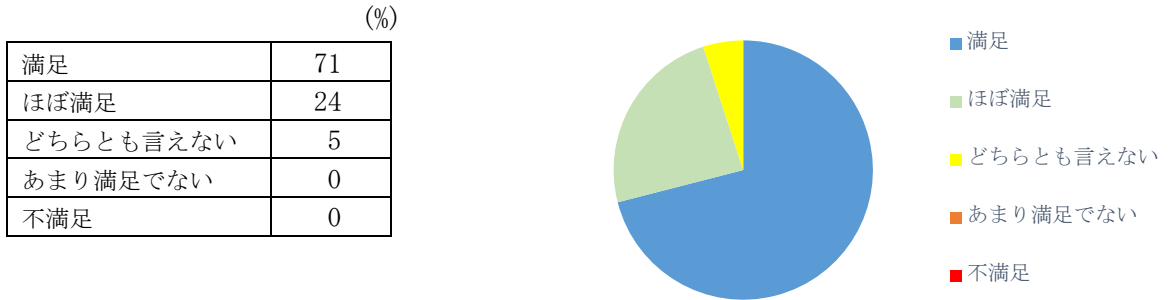


公益財団法人島根県環境保健公社 環境事業部

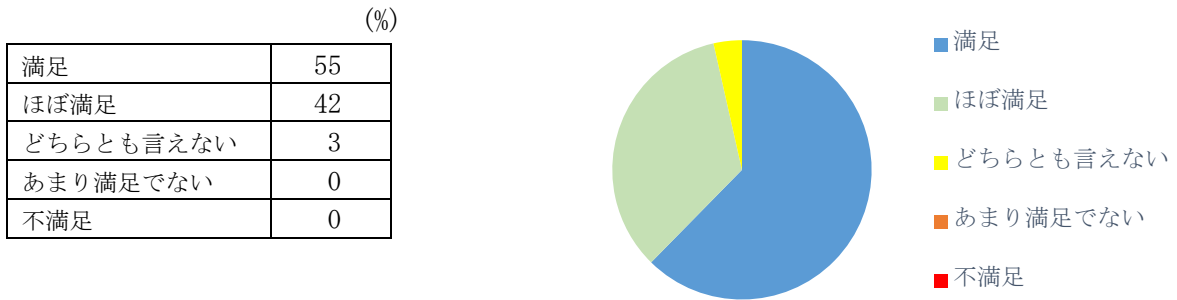
平成 27 年度 顧客満足度(CS)調査結果 (概要版)

- (1) 調査目的 : お客様の満足度向上を目的に、日々の取り組みに加えて CS 調査の結果から得られた課題をもとに、さらなる業務改善に取り組みます。
- (2) 調査対象者 : 当公社環境事業部へ検査、測定、調査を依頼されたお客様(個人・団体)
- (3) 調査期間 : 平成 28 年 1 月 26 日(火)～平成 28 年 3 月 31 日(木) 約 2ヶ月間
- (4) 調査方法 : 結果書発送時にアンケート用紙を同送し、お客様記入後 FAX により返答
- (5) 回収率 : 27% (送付総数 241 通、回答数 66 通)

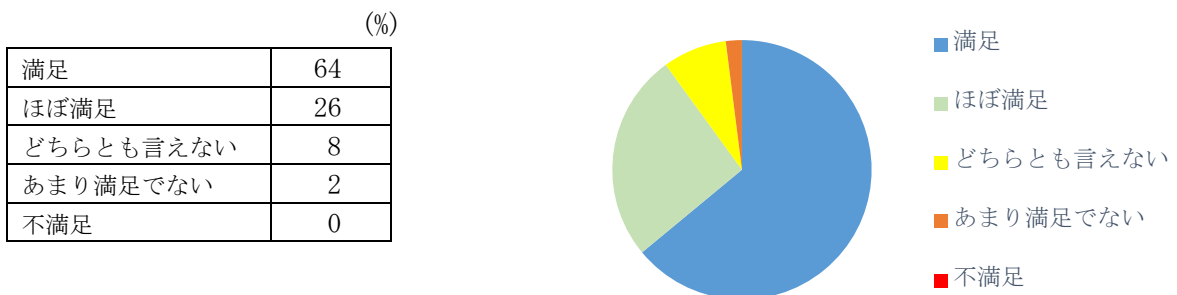
(1) 電話および貴社へお伺いした職員のマナーはいかがでしたか？



(2) 結果書の見やすさ、分かりやすさはいかがでしょう？



(3) 結果書は迅速にお手元に届いていますでしょうか？



(4) 今後ご依頼を検討されている測定・調査等がありましたらご記入ください。

- ・食 品 栄養成分分析、ミネラル成分の分析
- ・水 質 プール水、河川水、温泉水等の水質測定
- ・その他 騒音・振動測定、植物プランクトン調査

(5) その他ご意見・ご要望がありましたら、ご記入ください。

- ・いつも職員の皆様の対応には感謝しておりますが、もう少し結果書が届くのが早ければと思います。
- ・検査方法などについて丁寧にわかりやすく説明していただき大変感謝しております。
- ・結果書をファイルに綴じると見辛くなるため、綴代を増やして頂けると助かります。
- ・迅速な対応ありがとうございました。今後ともよろしく願います。
- ・定期的に実施する検査について印字された依頼書が頂ければ大変助かります。
- ・結果書に基準値の表示があると比較出来て分かりやすいと思います。
- ・急な依頼に対応していただき、厚くお礼申し上げます。
- ・採水作業等の現場作業について、立ち合う者に、今どういう目的で、どんな作業を行っているのか説明していただければと思います。
- ・水質分析の証明書を早期に発行して頂き、当方の顧客への早期の指示が実現できております。都度、技術相談にご対応頂き、当方の技術的対応の大変寄与して頂いております。引き続き何卒よろしくお願い申し上げます。

※その他貴重なご意見・ご要望を多数頂き有難うございました。

### 3. まとめ

3題の設問に対して、満足度(満足+ほぼ満足)は90%以上であったものの、不満足(評価無し+あまり満足でない+不満足)をいかに改善していくかが今後の課題と考えます。

そこで、平成28年度より各種検査・受付システムを更新し、業務の効率化を図ることで測定業務等の結果報告に要する納期を短縮しました。また同時に、結果書のとじ代、基準値の表示についても改善いたしました。

お客様から頂戴しました、ご意見や要望につきましては、改善可能な事案から順次対応していきます。私たちは、これからもお客様の声に傾聴しながら、迅速で信頼できる検査機関を目指して参ります。