



お客様満足向上レポート

2009年2月版
十和運送株式会社

お客様各位

拝啓 時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。
平素は格別のご高配を賜り、厚くお礼申し上げます。

さて、私ども十和運送株式会社は、昨年に引き続き「お客様満足度調査」を実施いたしました。まずは、ご多忙の折、アンケート記入にご協力賜りましたご担当者様にはまずもって御礼申し上げます。ありがとうございました。皆様より貴重なご意見を頂き、社員一同、感謝申し上げますと共に、身の引き締まる思いで早速日々の業務に取り組んでおります。

ここに、皆様から頂戴した評価の取りまとめ及び、頂いたご意見・ご要望に対しての今後の弊社取り組みについて、ご報告させていただきますので、是非ともご高覧いただけますようお願い申し上げます。

これを機会に、さらに皆様のお役に立てる十和運送株式会社を目指し、社員一同、力を尽くして参る所存でございますので、今後ともよろしくお願い申し上げます。

末筆ながら皆様のご健康と貴社の更なるご発展を心よりお祈り申し上げます。

敬具

十和運送株式会社
代表取締役

田上秀雄

■ご挨拶	・・・	2
■目次	・・・	3
■アンケート用紙	・・・	4
■まとめ	・・・	5
■弊社乗務員・作業員のご対応について	・・・	6
乗務員、作業員の荷扱いは丁寧でしたか？		
乗務員、作業員の荷扱いは迅速でしたか？		
乗務員、作業員の荷扱いは正確でしたか？		
乗務員、作業員の服装や身だしなみは いかがでしたか？		
乗務員、作業員の挨拶・言葉遣いはいかがでしたか？		
■弊社受付窓口のご対応について	・・・	11
担当者のご対応は迅速でしたか？		
担当者のご対応は正確でしたか？		
担当者のご対応は丁寧でしたか？		
■弊社の物流サービスについて	・・・	13
弊社は御社の要望の通り正確な仕事をしましたか？		
弊社は業務の安全性に気を使っていると思われましたか？		
弊社は御社に対し、効果的な物流提案を行いましたか？		
■弊社のクレーム・不具合発生対応について	・・・	15
弊社の仕事に対して、問題点(クレーム・不具合)を ご指摘頂いたことがありますか？		
クレーム・不具合発生に対する弊社の対応の速さは いかがでしたか？		
クレーム・不具合発生に対する弊社の対応に ご納得頂けましたか？		
その他お気づきの点をご自由にお書き下さい。		
■その他について		
クレーム・ご不満、または今後お手伝いできることがございましたら、 ご自由にお書き下さい。	・・・	17
弊社とお取引頂く理由はなんですか？	・・・	30
■営業所一覧	・・・	35

2008年 月 日
十和運送株式会社
担当支店:

■お客様満足度調査■

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。
さて、私ども十和運送株式会社では、お客様のパートナー企業としてふさわしくなるため、昨年に続き「お客様満足度調査」を行うことに致しました。
皆様から頂戴したご意見・ご要望をもとに、さらなるサービスの向上につとめて参ります。趣旨ご理解の上、ご協力頂けます様、何卒宜しくお願いいたします。

貴社名	ご担当者様	ご記入日	弊社担当者

※ 該当箇所には○をつけてください。

1. 弊社乗務員・作業員のご対応についてお伺いします。

*乗務員、作業員の荷扱いは丁寧でしたか？

乗務員 3: 丁寧 2: まあまあ 1: どちらでもない 0: 雑
作業員 3: 丁寧 2: まあまあ 1: どちらでもない 0: 雑

*乗務員、作業員の荷扱いは迅速でしたか？

乗務員 3: 迅速 2: まあまあ 1: どちらでもない 0: 遅い
作業員 3: 迅速 2: まあまあ 1: どちらでもない 0: 遅い

*乗務員、作業員の荷扱いは正確でしたか？

乗務員 3: 正確 2: まあまあ 1: どちらでもない 0: 間違い多い
作業員 3: 正確 2: まあまあ 1: どちらでもない 0: 間違い多い

*乗務員、作業員の服装や身だしなみはいかがでしたか？

乗務員 3: きちんとしていた 2: まあまあ 1: どちらでもない 0: だらしない
作業員 3: きちんとしていた 2: まあまあ 1: どちらでもない 0: だらしない

*乗務員、作業員の挨拶・言葉遣いはいかがでしたか？

乗務員 3: 元氣よく丁寧 2: まあまあ 1: どちらでもない 0: 悪い
作業員 3: 元氣よく丁寧 2: まあまあ 1: どちらでもない 0: 悪い

2. 弊社受付窓口のご対応についてお伺いします。

*担当者のご対応は迅速でしたか？

3: 迅速 2: まあまあ 1: どちらでもない 0: 遅い

*担当者のご対応は正確でしたか？

3: 正確 2: まあまあ 1: どちらでもない 0: 間違い多い

*担当者のご対応は丁寧でしたか？

3: 丁寧 2: まあまあ 1: どちらでもない 0: 雑

3. 弊社の物流サービスについてお伺いします。

*弊社は御社の要望の通り正確な仕事をしましたか？

物流サービス 3: 正確 2: まあまあ 1: どちらでもない 0: 間違い多い

*弊社は業務の安全性に気を使っていると思われましたか？

安全配慮 3: 任せて安心 2: まあまあ 1: どちらでもない 0: むしろ危険

*弊社は御社に対し、効果的な物流提案を行いましたか？

物流提案 3: 納得の効果 2: まあまあ 1: 提案あるが効果無 0: 提案全くなし

4. 弊社のクレーム・不具合発生対応についてお伺いします。

*弊社の仕事に対して、問題点(クレーム・不具合)をご指摘頂いたことがありますか？

ある ない

「ある」とご回答されたお客様にお伺いします。

*クレーム・不具合発生に対する弊社の対応の速さはいかがでしたか？

クレーム対応 3: 迅速 2: まあまあ 1: どちらでもない 0: 遅い

その他お気づきの点をご自由にお書き下さい。(発生時期などもご記入頂ければ幸いです)

()

*クレーム・不具合発生に対する弊社の対応にご納得頂けましたか？

クレーム対応 3: 適切で納得 2: 容認 1: 不満 0: 二度と頼みたくない

その他お気づきの点をご自由にお書き下さい。

()

※ご記入頂いた全てのご意見等に必ずご回答致します。是非お気軽にご記入下さいませ。

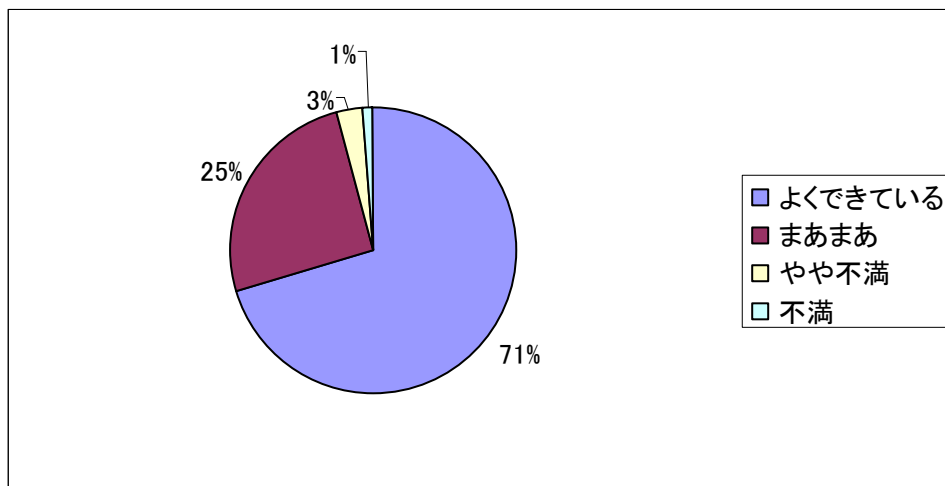
5. クレーム・ご不満、または今後お手伝いできることがございましたらご自由にお書き下さい。

6. 弊社とお取引頂く理由はなんですか？

☆☆お忙しいところ、貴重なご意見・ご協力本当にありがとうございました。今後とも宜しくお願いいたします☆☆

総合満足度

- ①配布数:163、ご回答を頂いた数:107 ご回答率:65.6%
(前回のご回答率:43.6%)
- ②総合設問回答数:1,510件
- ③総合平均点:2.65点(3点満点)／前回2.68点
- ④回答個数シェア:以下グラフにて



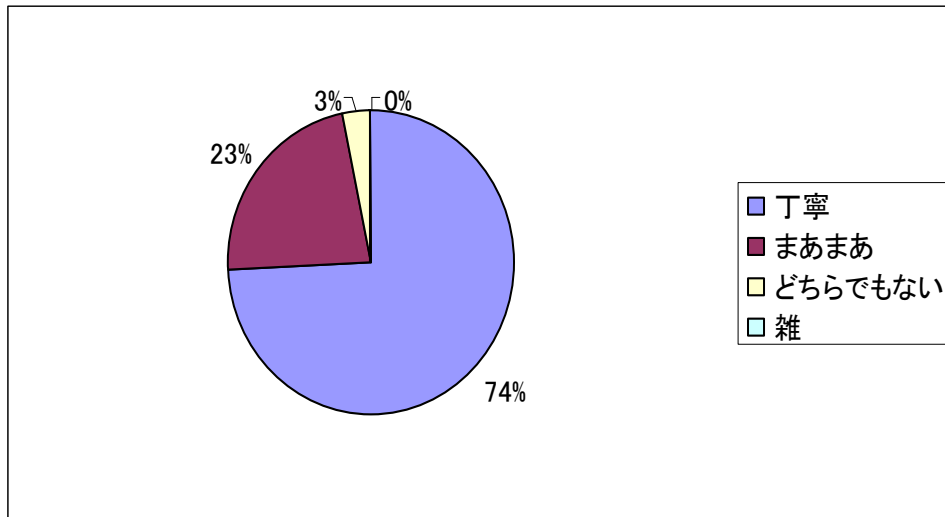
⑤コメント

今回のアンケートでは、前回の倍以上の皆様から多数のご回答を頂戴しました。心より感謝申し上げます。今後とも現状に満足せず、より一層当社企業理念にあります「愛される会社」を目指し、「目配り・気配り・心配り」を実践し、精進致します。

今後ともよろしくお願いいたします。

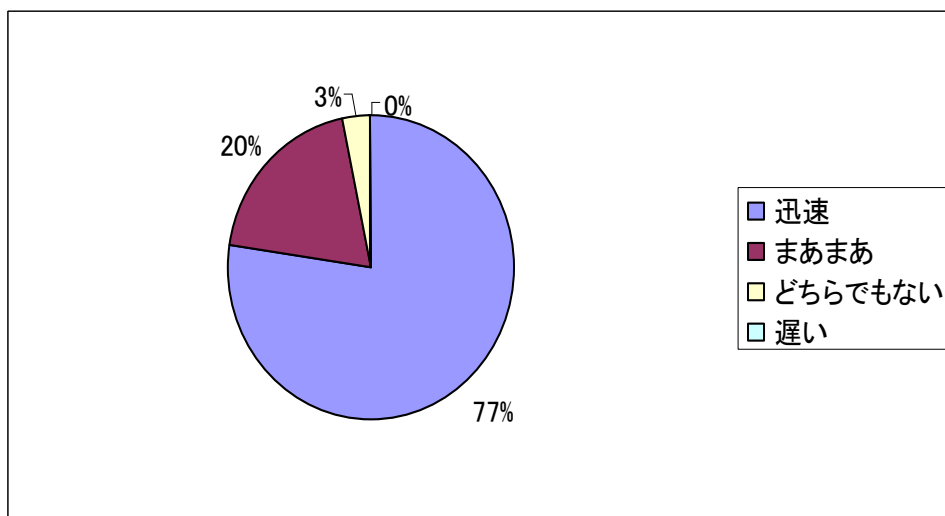
●乗務員の荷扱いは丁寧でしたか？

- ①有効回答数:97件
- ②平均点:2.71点(3点満点)／前2.72回点
- ③回答個数シェア:以下グラフにて



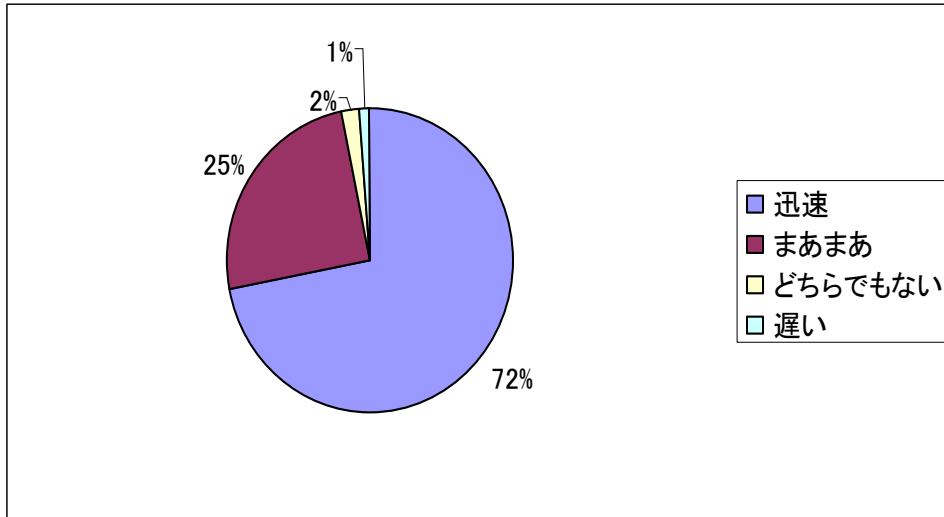
●作業員の荷扱いは丁寧でしたか？

- ①有効回答数:66件
- ②平均点:2.74点(3点満点)／前回2.72点
- ③回答個数シェア:以下グラフにて



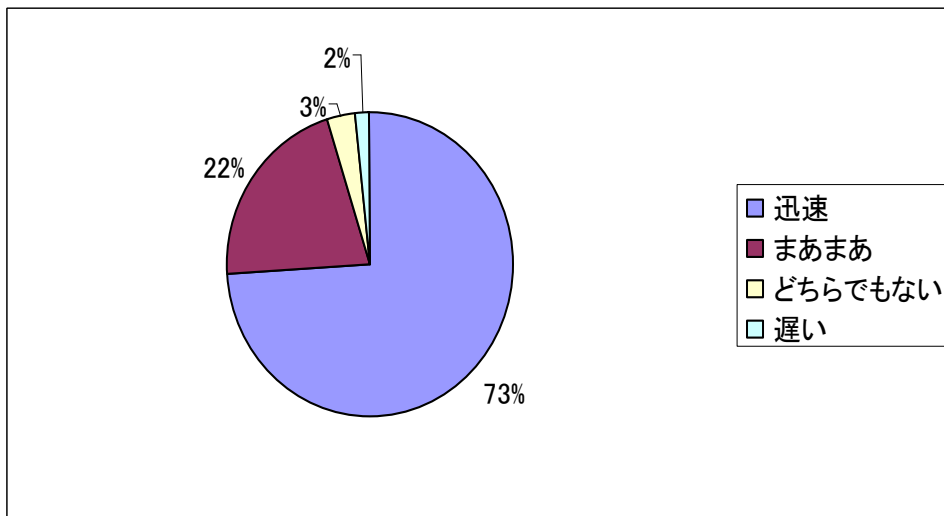
●乗務員の荷扱いは迅速でしたか？

- ①有効回答数:96件
- ②平均点:2.68点(3点満点)／前回2.64点
- ③回答個数シェア:以下グラフにて



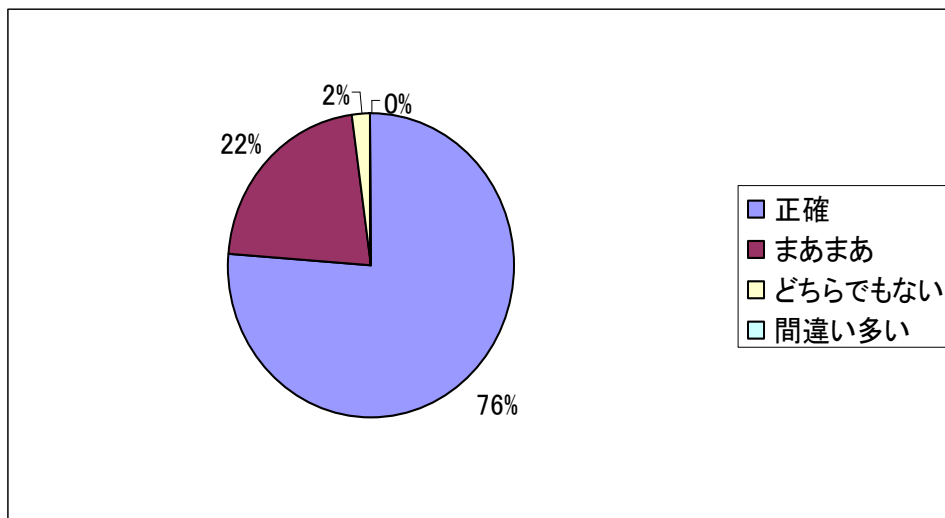
●作業員の荷扱いは迅速でしたか？

- ①有効回答数:65件
- ②平均点:2.68点(3点満点)／前回2.64点
- ③回答個数シェア:以下グラフにて



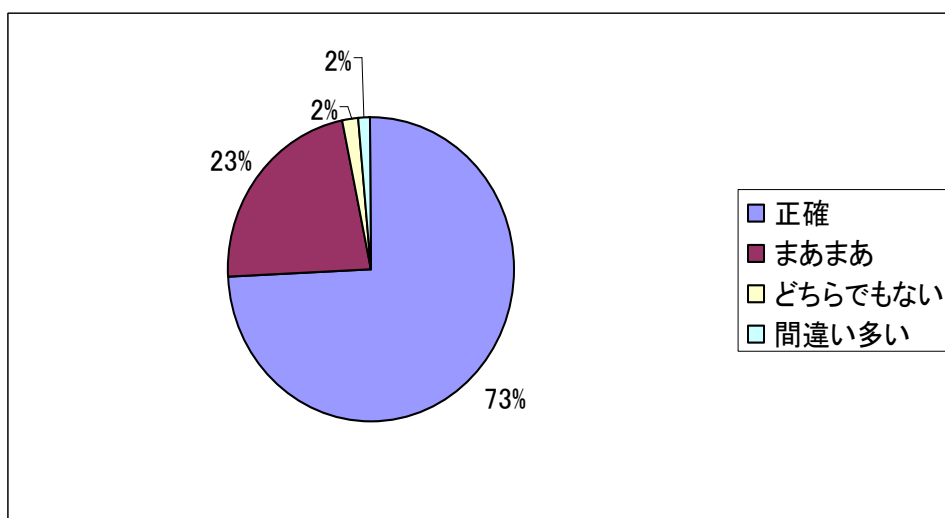
●乗務員の荷扱いは正確でしたか？

- ①有効回答数:96件
- ②平均点:2.74点(3点満点)／前回2.68点
- ③回答個数シェア:以下グラフにて



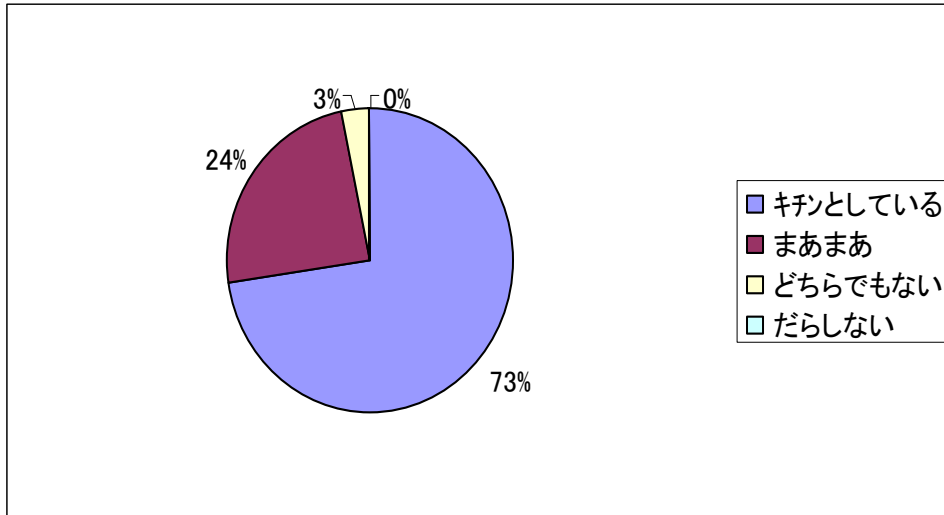
●作業員の荷扱いは正確でしたか？

- ①有効回答数:66件
- ②平均点:2.77点(3点満点)／前回2.68点
- ③回答個数シェア:以下グラフにて



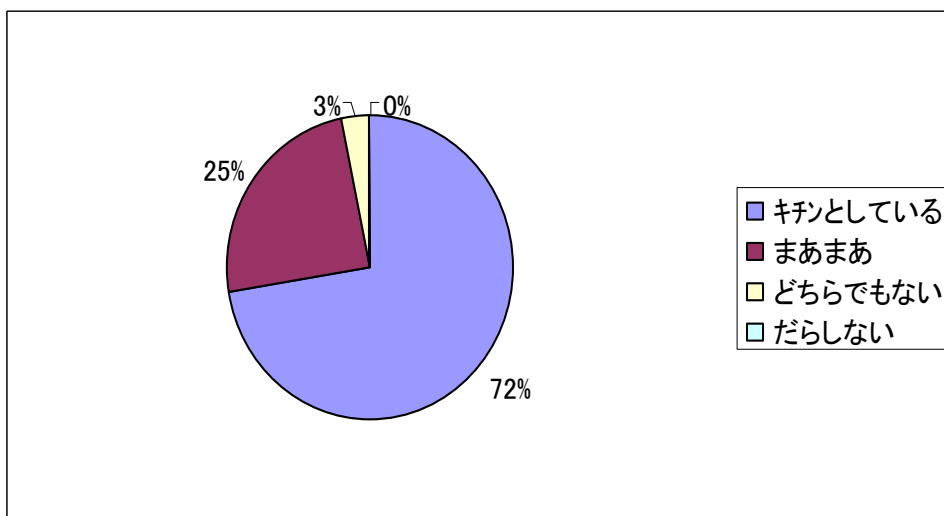
●乗務員の服装や身だしなみはいかがでしたか？

- ①有効回答数:95件
- ②平均点:2.69点(3点満点)／前回2.72点
- ③回答個数シェア:以下グラフにて



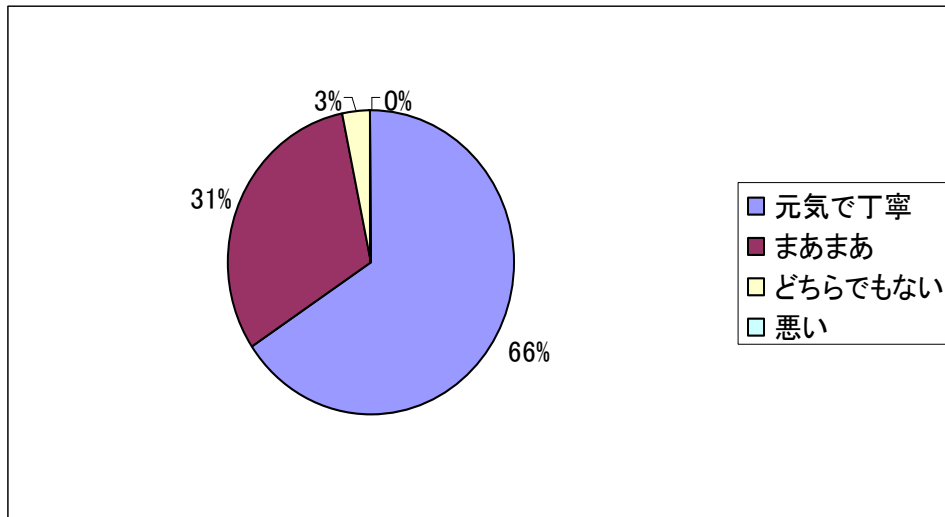
●作業員の服装や身だしなみはいかがでしたか？

- ①有効回答数:65件
- ②平均点:2.69点(3点満点)／前回2.72点
- ③回答個数シェア:以下グラフにて



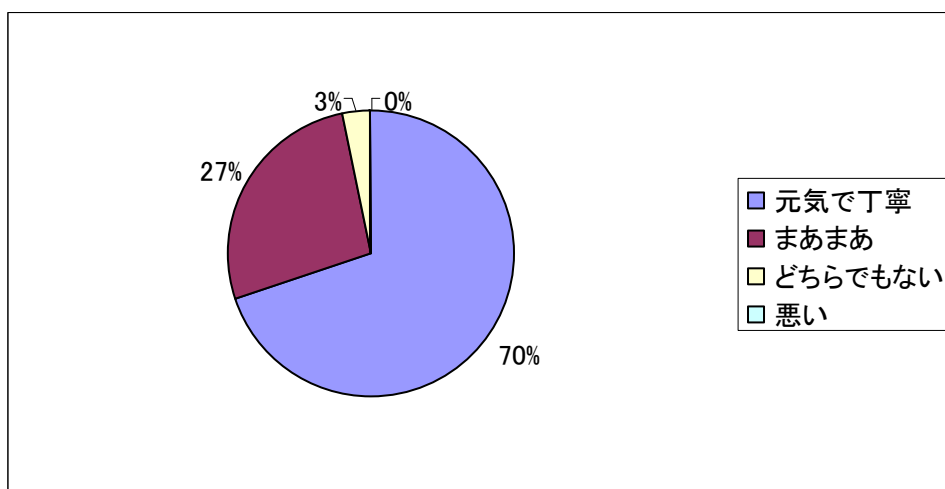
●乗務員の挨拶・言葉遣いはいかがでしたか？

- ①有効回答数:96件
- ②平均点:2.63点(3点満点)／前回2.59点
- ③回答個数シェア:以下グラフにて



●作業員の挨拶・言葉遣いはいかがでしたか？

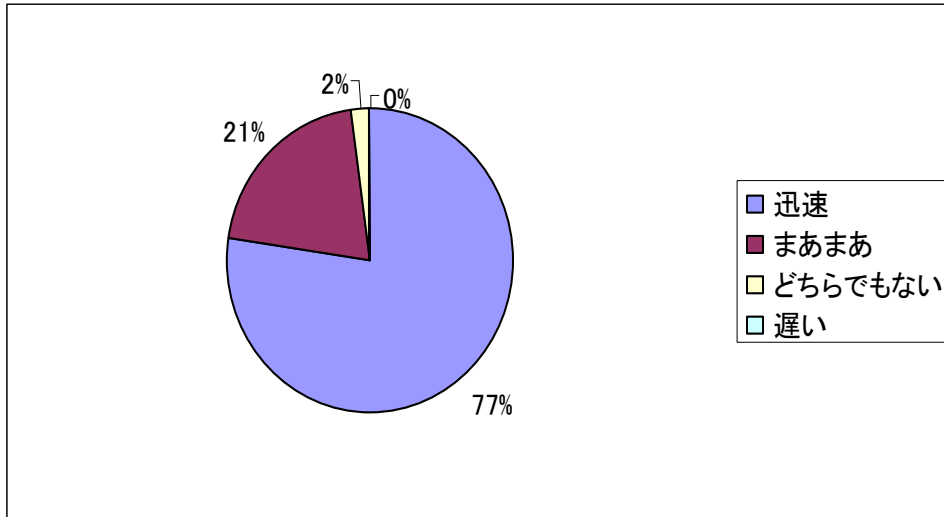
- ①有効回答数:66件
- ②平均点:2.67点(3点満点)／前回2.59点
- ③回答個数シェア:以下グラフにて



弊社受付窓口のご対応について①

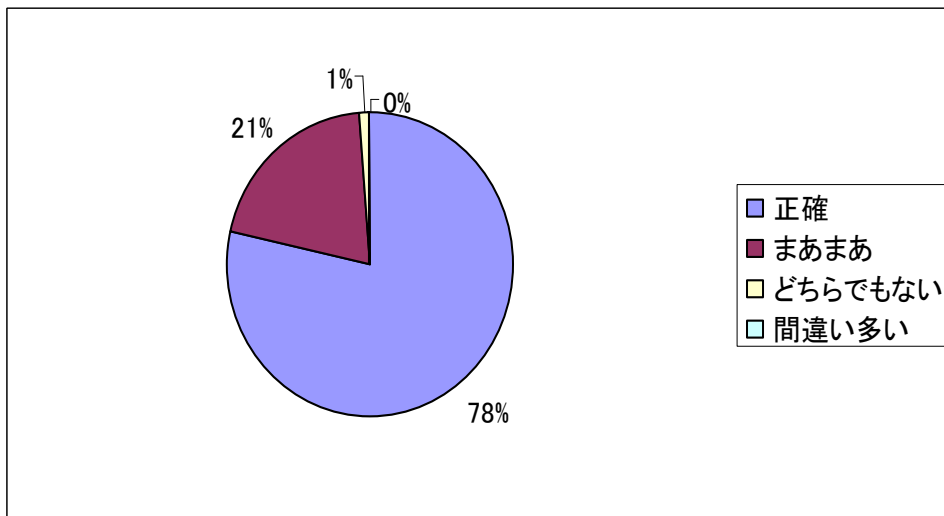
●担当者のご対応は迅速でしたか？

- ①有効回答数: 101件
- ②平均点: 2.75点(3点満点) / 前回2.76点
- ③回答個数シェア: 以下グラフにて



●担当者のご対応は正確でしたか？

- ①有効回答数: 102件
- ②平均点: 2.77点(3点満点) / 前回2.78点
- ③回答個数シェア: 以下グラフにて



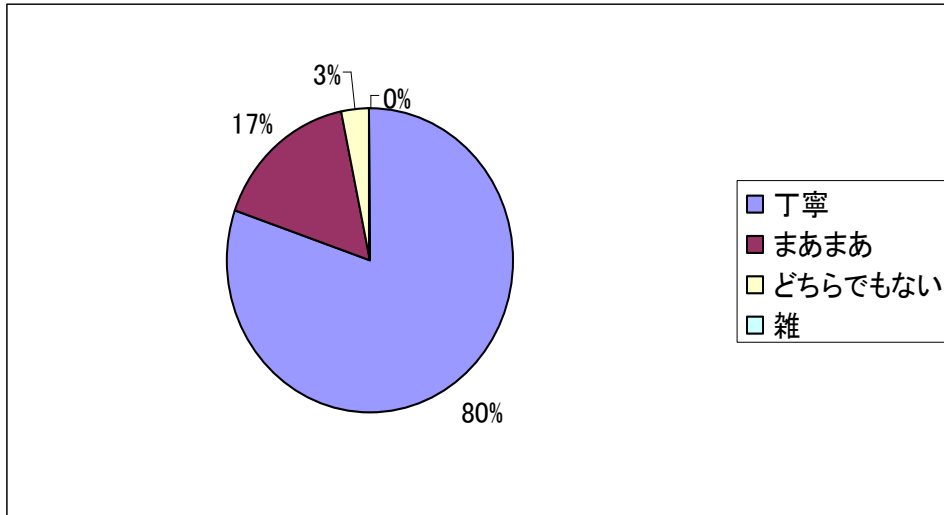
弊社受付窓口のご対応について②

●担当者のご対応は丁寧でしたか？

①有効回答数:101件

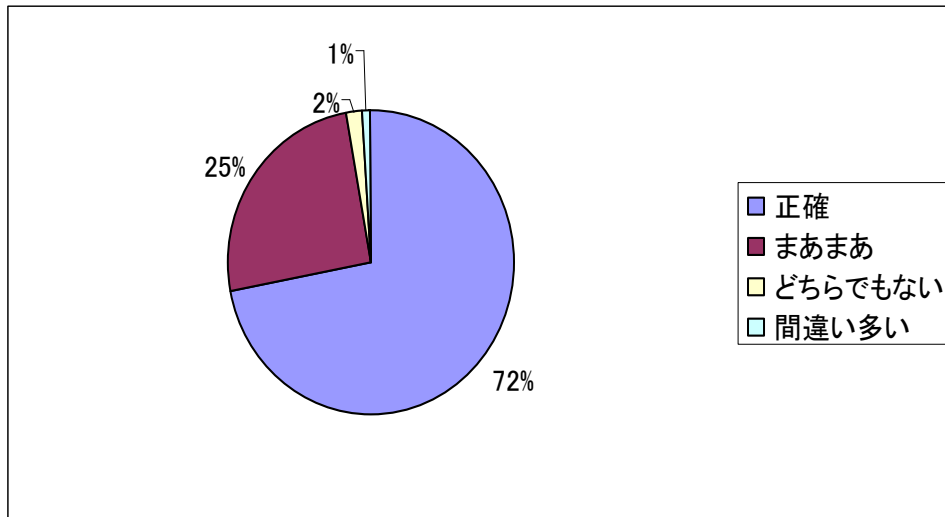
②平均点:2.77点(3点満点)／前回2.80点

③回答個数シェア:以下グラフにて



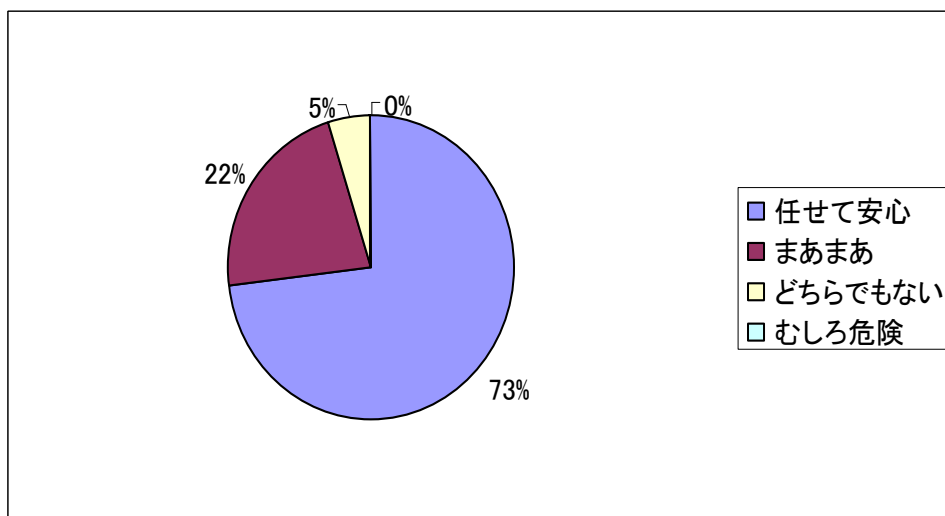
●弊社は御社の要望の通り正確な仕事をしましたか？

- ①有効回答数: 103件
- ②平均点: 2.68点(3点満点) / 前回2.75点
- ③回答個数シェア: 以下グラフにて



●弊社は業務の安全性に気を使っていると思われましたか？

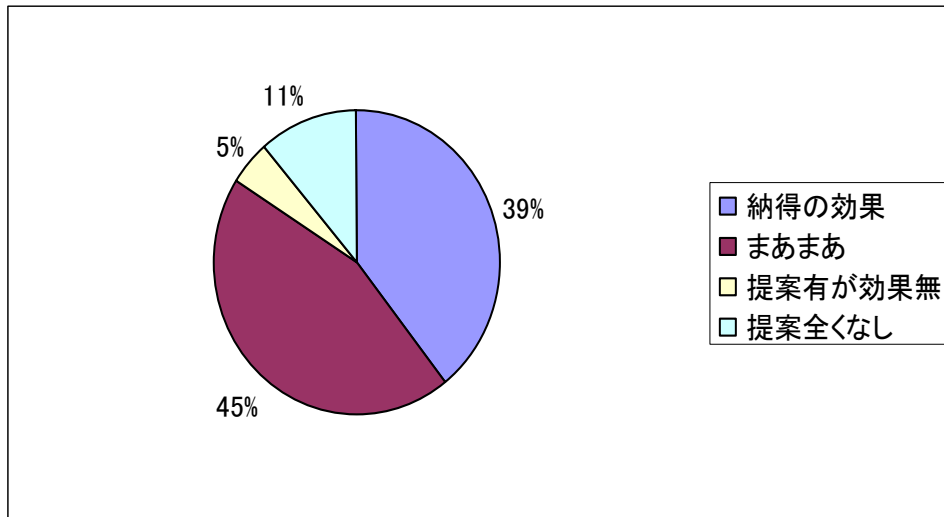
- ①有効回答数: 104件
- ②平均点: 2.68点(3点満点) / 前回2.76点
- ③回答個数シェア: 以下グラフにて



弊社の物流サービスについて②

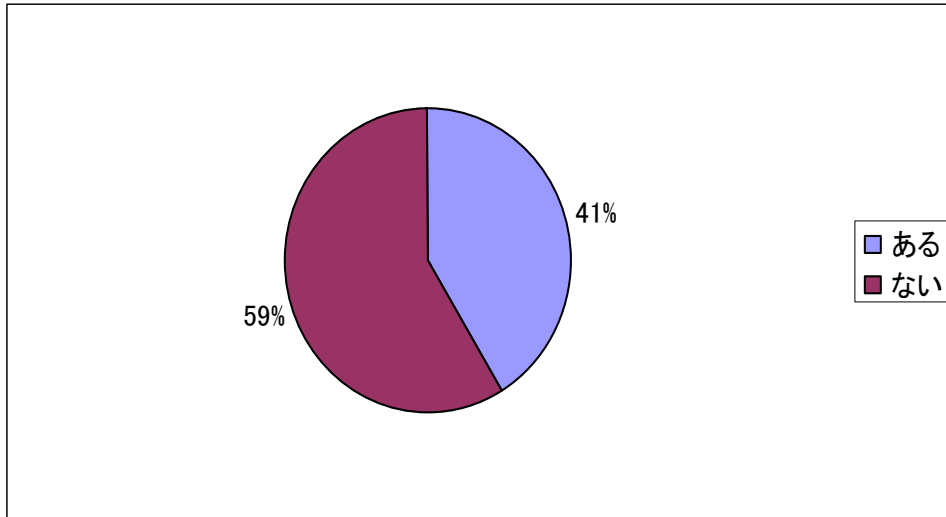
●弊社は御社に対し、効果的な物流提案を行いましたか？

- ①有効回答数:99件
- ②平均点:2.12点(3点満点)／前回2.32点
- ③回答個数シェア:以下グラフにて



●弊社の仕事に対して、問題点(クレーム・不具合)をご指摘頂いたことがありますか？

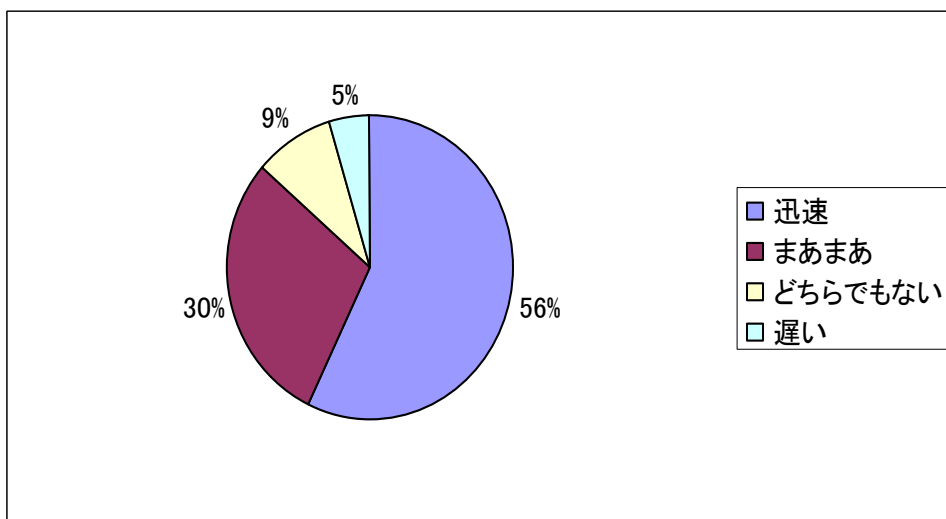
- ①有効回答数:104件
- ②回答個数シェア:以下グラフにて



●クレーム・不具合発生に対する弊社の対応の速さはいかがでしたか？

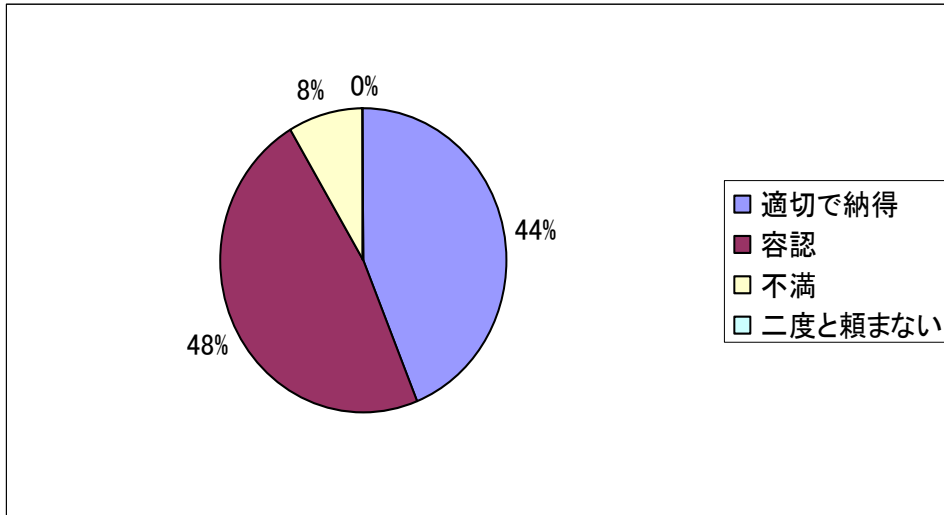
(上記問いにて“ある”と答えた方)

- ①有効回答数:44件
- ②平均点:2.39点(3点満点)／前回2.31点
- ③回答個数シェア:以下グラフにて



●クレーム・不具合発生に対する弊社の対応にご納得頂けましたか？

- ①有効回答数:48件
- ②平均点:2.35(3点満点)／前回2.75点
- ③回答個数シェア:以下グラフにて



●クレーム・ご不満・その他、または今後お手伝いできることがございましたら、ご自由にお書き下さい。

■お客様回答1: (窓口の) 対応が軽すぎると感じる 때가しばしばあります。

⇒ご不快なお気持ちにさせてしまい申し訳ありませんでした。お客様に不快感を与えないような言葉使いやお客様の立場にたった物の考え方ができるよう心がけ取り組んで参ります。

■お客様回答2: お客様先での積込の際に他の荷主の貨物が積んでいたことがあったので配慮頂きたい

⇒申し訳ありませんでした。今後につきましては、他のお客様のお荷物が積載してある車両で積込みに行かせない様にします。

■お客様回答3: 食品メーカー様向の納品が丁寧でないクレームになります。気をつけて下さい……

⇒申し訳ありませんでした。食品メーカー様より納品マニュアルを頂いております。荷扱いには十二分に注意をするよう、今後取り組んで参ります。

■お客様回答4: 東関東大会ではお世話になりました。ドライバーさんはとても礼儀正しく親切でたいへん好感が持てました。

⇒有難うございます。「乗務員＝会社の顔」という認識を持ち、他のお客様からも評価を頂ける様に努力致します。

■お客様回答5: 特になし

⇒次回よりどんな小さな事でも結構ですのでお気づきの点をご記入頂けると幸いです。

●クレーム・ご不満・その他、または今後お手伝いできることがございましたら、ご自由にお書き下さい。

■お客様回答6:特に問題ありません。

⇒どんな些細なことでも結構ですので何なりとお申し付け下さい。

■お客様回答7:納入期日を見て頂きたい

⇒伝票や指示書等の確認を徹底させ、再発防止に努めます。

■お客様回答8:配車(協力企業様含む)の対応、さらに充実してほしい

⇒今後も突発オーダーがあった場合は対応出来るように自車便の配車工夫、そして新規協力企業様とのネットワークを構築し、対応力を高めて参ります。

■お客様回答9:配送エリアの相談

⇒現在オーダーを頂いている小口輸送では、あいにく九十九里方面の配達車両が殆んどありません。以前から御相談をしている貸切便への切り換えもしくは路線便になりますが、九十九里方面の配達車両がある場合は今後も対応します。

■お客様回答10:11月出荷3件の内1件受領書に受領印がなく、1件受領書がなかった。

⇒受領書はお金と一緒にであることを再度指導し、管理徹底致します。

■お客様回答11:12月初旬にラベルの貼り間違いによるクレーム発生

⇒箱の中身とラベルを再度確認し、再発防止に努めます。

■お客様回答12:パレット積みにこだわり、荷物が積みなくなる事がある。

⇒物量が多い場合は、パレット積みはせずにバラ積みをして積載効率を高めます。

●クレーム・ご不満・その他、または今後お手伝いできることがございましたら、ご自由にお書き下さい。

■お客様回答13:まだ対応して頂いている途中なので回答できません。
⇒改善報告書を提出し、再発防止を心掛けて参ります。

■お客様回答14:改善されていない。
⇒申し訳ありませんでした。今後も今まで以上にお客様の目線に立って改善に取り組んで参ります。

■お客様回答15:最近出勤時間に遅れる又朝礼の時に輪に入っていない
⇒大変申し訳ありませんでした。5分前行動でゆとりを持って作業に取り掛かることと連帯意識を持つよう指導し、遅刻をなくし、協調性を持って取り組んで参ります。

■お客様回答16:社員の一部の方に問題あり、教育徹底をお願い致します。
⇒お客様からの声を大事にし、社員教育の徹底を図ります。

■お客様回答17:上手く引き継ぎされていない。積み方とかもっと指導お願いします。
⇒作業マニュアルを作成し、新人については時間をかけて教育します。

■お客様回答18:乗務員だけで作業員が居ないので1人増やしてほしい。集荷の際必ず事務所に寄って下さい。
⇒積込作業に1人増やすのは両社において、コストがかかり現状では効率的ではないと考えます。積込に入った時には、必ず事務所へ寄るよう
に致します。

●クレーム・ご不満・その他、または今後お手伝いできることがございましたら、ご自由にお書き下さい。

■お客様回答19:乗務員に納品先や荷の情報をある程度知らせておいてほしい

⇒協力企業様に輸送依頼書を渡し、積込先や荷卸先並びに注意事項を徹底します。

■お客様回答20:誠実さが業務円滑化を促進し助かります

⇒ありがとうございます。今後もどんなことにもすぐ対応できるように体制を整えつつ日々精進してまいりますので何かありましたらご用命下さる様お願いいたします。

■お客様回答21:プロフェッショナルとして弊社を助けて頂くロジスティックの提案を頂ければ有り難いと思います

⇒当社といたしましては物流品質の向上の一環としましてバーコードシステムやICタグの導入をお客様にご提案したいと思います。正確な入在庫管理や在庫管理、人員削減や荷役料の削減にもつながりますのでぜひご検討いただければと思います。別途個別にご相談させていただきます。

■お客様回答22:物流提案をさらにお願ひしたい

⇒ありがとうございます。今後はSCMの構築など更なるお客様とのパートナーシップを築ける物流システムのご提案をさせていただきたいと思いますのでどうぞ宜しくお願ひいたします。

■お客様回答23:クレーム処理状況を報告するようにして頂きたい

⇒かしこまりました。クレーム受付簿等を作成し受信から処置方法、今後の対策等再発防止策を早急に検討します。

●クレーム・ご不満・その他、または今後お手伝いできることがございましたら、ご自由にお書き下さい。

■お客様回答24:安全は全てに優先致します。無事故で推移しております。安全教育により今後とも継続の方宜しく願います。
⇒ありがとうございます。おかげさまで御社の業務では無事故を続けさせていただいております。これからも継続して無事故であり続けるよう乗務員と共に努力いたします。

■お客様回答25:朝一番着時の遅刻
⇒申し訳ございませんでした。協力企業様含め、再度教育・指導を実施いたしました。また、その後は都度乗務員には注意喚起しております。

■お客様回答26:自社便と傭車との差が有るように見られる？
⇒申し訳ございません。協力企業様とも連携し社員教育には全力で取り組みます。

■お客様回答27:アパレルメーカー様センターの配送を1年半ほど対応して頂きありがとうございました。困難な配送先でお手数をお掛け致しました。従業員様の対応に感謝致します。
⇒喜んでいただけるとこちらとしても嬉しい限りです。今後ともよろしく願いいたします。

■お客様回答28:クレーム現場を見に来ない
⇒申し訳ありません。お客様に対する心配りが足りませんでした。以後重々注意し当社経営理念でもある“目配り 気配り 心配り”を実践します。

●クレーム・ご不満・その他、または今後お手伝いできることがございましたら、ご自由にお書き下さい。

■お客様回答29: 緊急な納入などにも対応いただけると大変助かります

⇒申し訳ありません。緊急な対応に出来るために努力しているつもりでしたが、まだまだです。どんな状況でもご要望に応えられるように努力いたします。

■お客様回答30: 今後とも宜しくお願い致します。

⇒はい、こちらこそよろしくお願い申し上げます。

■お客様回答31: 作業のスピードは申し分ありません。今後は正確さ丁寧さに重きを置いて頂きたいと思えます。

⇒ありがとうございます。人員の教育やチーム構成を変更して、防止対策を講じました。ご希望に叶うようになります。ご期待ください。

■お客様回答32: 乗務担当者によりバラツキが有るようです。

⇒申し訳ございません。納品代行という業務に不慣れなものも居りました。今後はお客様の心を理解し納品業務に当たります。

■お客様回答33: 新規事業に対してきめ細かい指導をして頂き感心致しました。

⇒ありがとうございます。この経済状況下ではありますが、幸い当社も新規のお客様とお取引することが多くなりました。これからも経営理念を実践し、改善改革を目指します。

■お客様回答34: 地方のクレー射撃場は道が細く狭いので4t車が多くなり運賃コストがかかる

⇒はい、ロットが小さくなると少々割高になります。創意工夫で安価な料金を研究いたします。

●クレーム・ご不満・その他、または今後お手伝いできることがございましたら、ご自由にお書き下さい。

■お客様回答34:物量が増えてきており、倉庫さらにお借りすることがあると思います。よろしく
⇒ありがとうございます。早速ですが、お取引させていただき準備が整いました。担当者がお伺いいたします。ありがとうございます。

■お客様回答35:運賃が他社と比較して高いのではないのでしょうか？
⇒申し訳ありませんでした。ご要望の予算に応えるべく協力企業様とのネットワークを増強しローコストでの輸配送に取り組んで参ります。

■お客様回答36:①輸送コスト低減に対する輸送側からの提案
②訪問頻度最低(弊社取引業者6社内)
⇒申し訳ありませんでした。今後は必ず月1回の定期訪問を励行させていただきます。

■お客様回答37:積込時どこに載せたらいいか指示がほしいときがある。
⇒自車便はもとより、協力企業様の乗務員にも積込時での声掛け立会いを励行させ、より安全に商品積込完了を目指します。

■お客様回答38:送り先を説明しても何回も問い合わせるケースがあるみたいです。御社のみとのこと。
⇒申し訳ありません。協力企業様も含め、今後は担当の乗務員までの報連相を徹底し、指示命令を一回で済むよう対応します。

●クレーム・ご不満・その他、または今後お手伝いできることがございましたら、ご自由にお書き下さい。

■お客様回答39:長塚殿が不在になってからは、付き合いがなくなりましたので書き込みが出来ません。来年よりは又、お願いすることが増えると思いますので、その時に。以前は良い関係だったと思います。
⇒貴重なお言葉ありがとうございました。誠に申し訳ありませんでした。支店の組織強化を図りますので今後ともご愛顧の程、よろしくお願い申し上げます。

■お客様回答40:当社のメイン物件は車の試作部分製造です。特急対応で製作した物を正確に速く運ぶことに期待。
⇒商品のデリバリーに伴う正確性、機動性とスピードに更なる磨きをかけ、今後も精進いたしますのでよろしくお願い申し上げます。

■お客様回答41:特にナシ。
⇒どんな些細な事でも構いませんので次の機会には、是非ご記入していただければ幸甚です。

■お客様回答42:弊社が取引しているお客様には×日がまちまちである為、用途にあった×日指定を行って頂きたい。
⇒現在お取引していただいている荷主様に満足してもらえるような仕事を目指しておりますのでご要望があればお申し付け下さい。

■お客様回答43:毎回お願いするたび運転手が変わり、積込場所を地図にて説明しなければならない。
⇒申し訳ありません。今後は、協力企業様含め弊社事務所へ一度立ち寄り、積み込み場所に対して具体的な指示を行い、ご迷惑がかからないように改善致します。

●クレーム・ご不満・その他、または今後お手伝いできることがございましたら、ご自由にお書き下さい。

■お客様回答44: 他運送会社につないだ時のトラブル対応に時間がかかる

⇒ご迷惑を掛けてしまい、誠に申し訳御座いませんでした。今後は、協力企業様共々、輸送品質向上に邁進して参りますので、何卒、宜しくお願ひ申し上げます。今後、些細なことであっても原因追究し、対策の徹底を図ります。

■お客様回答45: 当社ヤードへの他社品の混入

⇒ヤードにつきましては、共有スペースですので再度確認させていただきます。また2階建て倉庫で内部にリフターが設置されており、2階部分は、他社様の商品が保管されているので、一時移動時間での通過がありますがご理解戴きたいと思ひます。

■お客様回答46: 当社へのコンテナ搬入の際1日2~3本の場合、ドレーを切り離し、コンテナ本体のみホームに横着けの際、車前進路及びコンテナ引取りの時間帯

⇒弊社みなみ支店での対応ではあります、物流コスト低減を目的に対応させて頂いておひます。コンテナ置き場のスペース及び時間帯を事前に連絡し、適切な対応をさせていただきます。

■お客様回答47: 茨城周辺だけでなく部品メーカー様関係送り先の各方面の便の確保。効率より上積みして頂いておひますが、地震対策よろしく

⇒現状の運賃を参考にさせて頂きながら、弊社での対応を希望いたします。協力企業様含め配車担当からの安全指導を徹底させ、事故ゼロを目標に取組んで参ります。

●クレーム・ご不満・その他、または今後お手伝いできることがございましたら、ご自由にお書き下さい。

■お客様回答48:在庫保管～出荷までの商品配送を希望
⇒是非ご提案をさせて下さい。現状のコスト削減効果が双方に無ければなりませんので早急に協議させていただきます。

■お客様回答49:小口便に関しては大変助かっております。
⇒御社は、同業他社も集荷しておりますので、出来れば全て弊社にご依頼戴ければ幸いです。要望点があれば、どの様な意見でも検討させていただきますので、何卒、宜しくお願い申し上げます。

■お客様回答50:同じ現場で3回キズが発生
⇒商品破損をさせてしまい誠に申し訳ありませんでした。協力企業様含め、再度取り扱いについては、指導徹底を図ります。
梱包要領等で要望することも有りますが、その際は、ご検討戴ければ幸いです。

■お客様回答51:特にない！
⇒どの様なことでも結構ですので、ご意見を頂戴戴ければ、レベルUPになりますので宜しくお願い申し上げます。

■お客様回答52:納品書＝現金の認識が薄く何度か紛失しました。改善を希望します。
⇒引越時の混乱の際、大変ご迷惑を深謝致します。内容確認の上、早急なる対策を講じます。

●クレーム・ご不満・その他、または今後お手伝いできることがございましたら、ご自由にお書き下さい。

■お客様回答53:品物間違いがたまにあり
⇒出荷ミスは、ゼロが原則です。責任追及し、再発防止に徹底を期します。

■お客様回答54:クレームについては路線業者における破損の改善がなかなか見られない。
⇒集荷については、集荷ドライバー直接に荷扱い指導実施。路線便に関しては責任者へのドライバー指導の徹底を強く要請しております。

■お客様回答55:ドライバーの対応がすばらしい。今後とも任せて安心といえる品質を維持してほしい
⇒ありがとうございます。今後ともドライバーの指導、教育を欠くことなく日々の業務にあたってまいります。

■お客様回答56:受付窓口の対応が大変良い
⇒ありがとうございます。今後とも迅速な対応を心がけ、よりよいサービスをご提供していきます。

■お客様回答57:特にありません。
⇒今後とも、問題のない輸送体制で対応させていただきます。

■お客様回答58:特にありません。いつも迅速な対応で感謝しております。
⇒何か問題等発生したときは、即対応してまいりますので、今後とも宜しくお願い申し上げます。

■お客様回答59:物流提案については特に地方の配送について提案を強く望みます
⇒物流コスト低減に関しての提案を考えていきたいと思っております。

●クレーム・ご不満・その他、または今後お手伝いできることがございましたら、ご自由にお書き下さい。

■お客様回答60:帽子がない。髪の毛が抜け落ちたとき品物に付着する恐れがあります。

⇒準備不足申し訳ありませんでした。至急帽子を着帽いたします。

■お客様回答61:担当者が席をはずしている時、事務員に伝言をお願いしても電話がかかってこない。

⇒大変申し訳ありませんでした。支店スタッフで報連相を再度徹底を図り、再発防止に努めます

■お客様回答62:配送料金で他社との差がありすぎるので、確保するのに大変です。

⇒路線対応、貸切便対応などお荷物のボリュームや納品時間等の諸条件等で、お客様の要望に合致する輸送形態が変わってきます。それぞれの長所や短所がありますが、その中で要望に添いながらコスト面でもご納得頂けるような輸送形態の構築を目指します。

■お客様回答63:調達物流について十和運送さんと同じ考えの中で仕事をしてほしい。特に服装みだしなみ

⇒小集団活動で挨拶:服装:身だしなみの指導を致します。

■お客様回答64:価格面が当社取引先と比べると割高である。また(水物商品の為)荷量の問題あり。

⇒突発的な物量の増加でセンターまで納品して頂きありがとうございます御座いました。今後につきましては、全体的な運用も含めて再度ご相談させていただきます。

■お客様回答65:荷扱いを迅速にして頂きたい

⇒今後より迅速に対応できるようローテーションなどを行いながら対応致します(3/2日~予定)。

●クレーム・ご不満・その他、または今後お手伝いできることがございましたら、ご自由にお書き下さい。

■お客様回答66:乗務員、作業員の元気で明るい挨拶ができる様にしてほしい。自社にとっては、取引先はお客様である。取引先の協力なしでは商売ができない。

⇒小集団活動で挨拶:服装:身だしなみの指導を致します。

■お客様回答67:特にございません。

⇒どんな些細なことでも結構ですので、次回のご意見など気軽にご記入頂けると有り難いです。

※基本的には頂いたご回答を「そのまま全て」記載しておりますが、一部お客様のお名前など伏せさせて頂いております。予めご了承願います。

コメント

本当にたくさんのご指摘を頂き、誠にありがとうございました。またご迷惑多数おかけし大変申し訳ありませんでした。今後記載の通り、改善を図って参りますので、今後ともご愛顧のほど、宜しくお願い致します。

●弊社とお取引頂く理由はなんですか？

■お客様回答1:20年以上のお付き合いです

■お客様回答2:4月に転職になって当初は別の会社に依頼していたのですが、不手際が多く何度かトラブルがありました。貴社は乗務員の指導も徹底していますし、安心して任せることが出来ます。

■お客様回答3:前の会社の継承と立地的な利便性からです。

■お客様回答4:流通業様とのお取引がある為

■お客様回答5:部品メーカー様の業務に大変便利。コスト的に他に比べて感動、安心。ご協力よろしく

■お客様回答5:いつも山芋や、食品メーカー様の輸送でお世話になっております。

■お客様回答6:いつも対応いただきありがとうございます。今後もお無理を言うことがあるとは思いますが、宜しく願いいたします。

■お客様回答7:お得意先様からの紹介

■お客様回答8:どのチームが施工しても“さすが十和運送”とアピールできるよう横同士の連携を密にし、チームごとではなく下請けを含めた全体の底上げを行って頂きたい。

■お客様回答9:ドライバーさんの対応が良い。

■お客様回答10:パレット洗浄・運送

■お客様回答11:安心して任せられるから

- 弊社とお取引頂く理由はなんですか？
- お客様回答12:安心して任せられる信頼感
- お客様回答13:安心できる対応、サービス
- お客様回答14:茨城でお世話になっていた頃からの信用と実績だと思えます。
- お客様回答15:営業担当青木さんの対応のよさと成田倉庫方波見さんの対応のみ。貴社からの作業員高木君が努力して配送車を確保しております。
- お客様回答16:荷主との関係による
- お客様回答17:管理面がしっかりしている。
- お客様回答18:間違いがなく安心安全である
- お客様回答19:菊池センター長の人柄がとてもよい
- お客様回答20:急ぎの対応を頂き大変安心しております
- お客様回答21:急な配送でも確実に業務遂行してくれる。地理的にも便利。
- お客様回答22:業務の正確さ及び信頼
- お客様回答23:業務効率化、コストダウン
- お客様回答24:業務内容を把握しているのでズムーズです

- 弊社とお取引頂く理由はなんですか？
- お客様回答25:御社の倉庫を借りている都合で
- お客様回答26:今後の対応に期待して増急
- お客様回答27:今後請負を考えております。そのため配送を全てお願いしたい。
- お客様回答28:作業が安全で迅速だから
- お客様回答29:作業効率向上のため
- お客様回答30:仕事が正確、商品管理が安心
- お客様回答31:仕事に対する信頼あり。ただし、下館営業所→石岡支店→静岡支店変更と共に訪問数激減＝商談数なし＝新案件競争ラインに立てていない
- お客様回答32:自社は配送エリア外を上手くフォローしてくれる為です。
- お客様回答33:小口扱運送・チャーター便とも輸送可能であるため紹介
- お客様回答34:乗務担当者に信頼が置けた。
- お客様回答35:情報の正確性、約束を必ず守って頂けるところ、弊社のかゆいところに手が届く物流サービス

●弊社とお取引頂く理由はなんですか？

■お客様回答36:信頼と安全配慮

■お客様回答37:寝坊等の理由により何度か延着がありましたが、現在は解消されて安心してお任せできるから

■お客様回答38:迅速、丁寧、乗務員が親切

■お客様回答39:迅速な対応

■お客様回答40:迅速な対応、安心感、信頼できます。いつもありがとうございます。

■お客様回答41:迅速な対応、客先への信頼、客先からの要望迅速な対応と当社の要望を理解し行動して頂ける正確丁寧前任よりずっと長く取引させて頂いています。

■お客様回答42:総合的に迅速丁寧だと思います。

■お客様回答43:他の路線便と違って細かい注文や作業について融通が利く

■お客様回答44:対応が良い。近い。早い。

■お客様回答45:対応金額とも全て満足しています。

■お客様回答46:担当者の人徳

■お客様回答47:地元大手物流会社であり、対応力がある為

■お客様回答48:長年の取引における信頼度が高い、安心である

●弊社とお取引頂く理由はなんですか？

■お客様回答49: 当社配送エリア確保に不可欠の企業として

■お客様回答50: 南関東及び以北の配送拠点にしたいと考えている為

■お客様回答51: 任せて安心

■お客様回答52: 品質

■お客様回答53: 物流の向上をお願いします。

■お客様回答54: 豊富な戦力に基づくスピーディーな配車をして頂き無理な要望にも応えて頂き助かっている

■お客様回答55: 本社との契約の為

■お客様回答56: 友人の紹介、今は感謝しております(明るく良い会社と思われま)

■お客様回答57: 融通性

■お客様回答58: 支店長を始め積極的提案を頂けること

※基本的には頂いたご回答を「そのまま全て」記載しておりますが、一部お客様のお名前など伏せさせて頂いております。予めご了承願います。

コメント

自社のことは自社ではわかるようでわからないということもあり、お客様目線でのお言葉を頂戴できて、本当に幸せです。今後とも評価頂いた項目に磨きをかけ、お客様にとって真のパートナー企業になれるよう精進致します。最後までお読み頂きありがとうございました。

営業所一覧①

- 本社事務C
〒300-2446
茨城県つくばみらい市細代408-1
TEL:0297-52-3135/FAX:0297-52-3951
- 水海道支店
〒300-2452
茨城県つくばみらい市樫木371-1
TEL:0297-52-3131/FAX:0297-52-6721
- つくばみらい物流C
〒300-2400
茨城県つくばみらい市台宝木山下2050-1
TEL:0297-20-5680/FAX:0297-20-5681
- 埼玉支店
〒361-0056
埼玉県行田市持田2064
TEL:048-564-0954/FAX:048-564-0958
- みなみ支店
〒300-2404
茨城県つくばみらい市南2-2
TEL:0297-52-6711/FAX:0297-52-2610
- 静岡支店
〒439-0031
静岡県菊川市加茂1471-1
TEL:0537-37-3737/FAX:0537-36-4288
- 石岡支店
〒319-0102
茨城県小美玉市西郷地1693-1
TEL:0299-48-2591/FAX:0299-48-2596
- つくば支店
〒300-2301
茨城県つくばみらい市高岡584-1
TEL:0297-47-6101/FAX:0297-47-6106
- 群馬支店
〒370-1127
群馬県佐波郡玉村町上新田671-1
TEL:0270-30-6006/FAX:0270-64-1011
- 成田支店
〒286-0117
千葉県成田市三里塚光ヶ丘1-1339
TEL:0476-35-2173/FAX:0476-35-0687
- 潮来支店
〒311-2423
茨城県潮来市延方3692-1
TEL:0299-80-9610/FAX:0299-80-9611

営業所一覧②

本社事務センター



住所:茨城県つくばみらい市

水海道支店



住所:茨城県つくばみらい市
保有台数:49台
倉庫:3,600坪

つくば支店



住所:茨城県つくばみらい市
保有台数:20台
倉庫面積:3,000坪

みなみ支店



住所:茨城県つくばみらい市
保有台数:38台
倉庫面積:505坪

群馬支店



住所:群馬県 佐波郡玉村町
保有台数:0台
倉庫面積:1,500坪

埼玉支店



住所:埼玉県 行田市
保有台数:9台



つくばみらい物流C



住所:茨城県つくばみらい市
倉庫面積:3500坪

石岡支店



住所:茨城県小美玉市
保有台数:32台
倉庫面積:2,100坪

成田支店



住所:千葉県成田市
保有台数:54台
倉庫面積:1,300坪

潮来支店



住所:茨城県潮来市
保有台数:8台

静岡支店



住所:静岡県 菊川市
保有台数:15台
倉庫面積:400坪

