

顧客満足度アンケート概要

アンケート内容

総合評価（5段階評価）

品質評価（6項目 / 5段階評価）

コメント（満足した点 / 改善してほしい点 / フリーコメント）

集計期間

2010/5/1~2021/4/30

アンケート回答数

1832

アンケート配布数

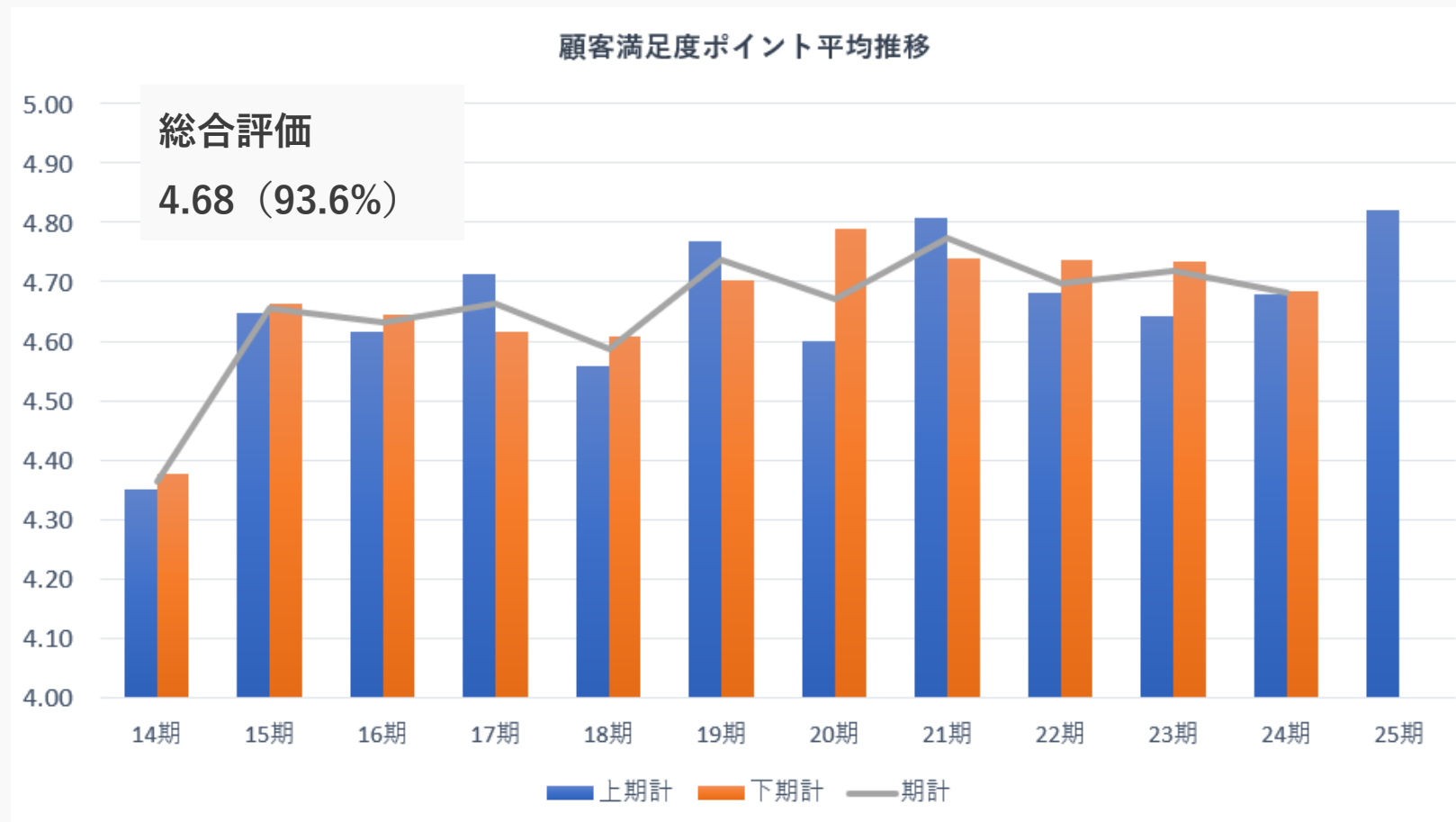
4861

アンケート回答率

37.7%

The image shows a customer survey form for BICYCLETTE. The form is titled 'お客様アンケート' (Customer Survey) and includes the BICYCLETTE logo. It contains several sections for evaluation and feedback, including a 5-point scale for overall satisfaction and specific quality items, and a section for free comments.

総合評価



2010年5月（第14期）のアンケート開始から、毎年9割以上のお客様に「5：満足」または「4：ほぼ満足」の評価をいただいております。今期（25期）は、初めて4.8（96%）以上を達成する見込みです。

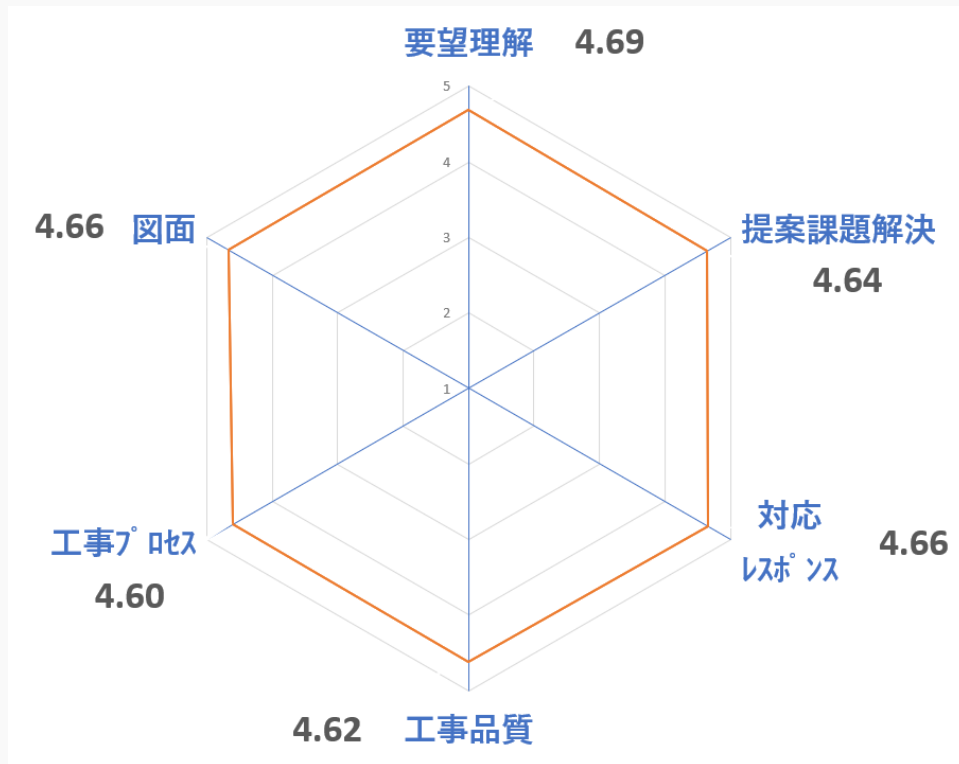
品質評価

品質評価の項目は全部で6つ。

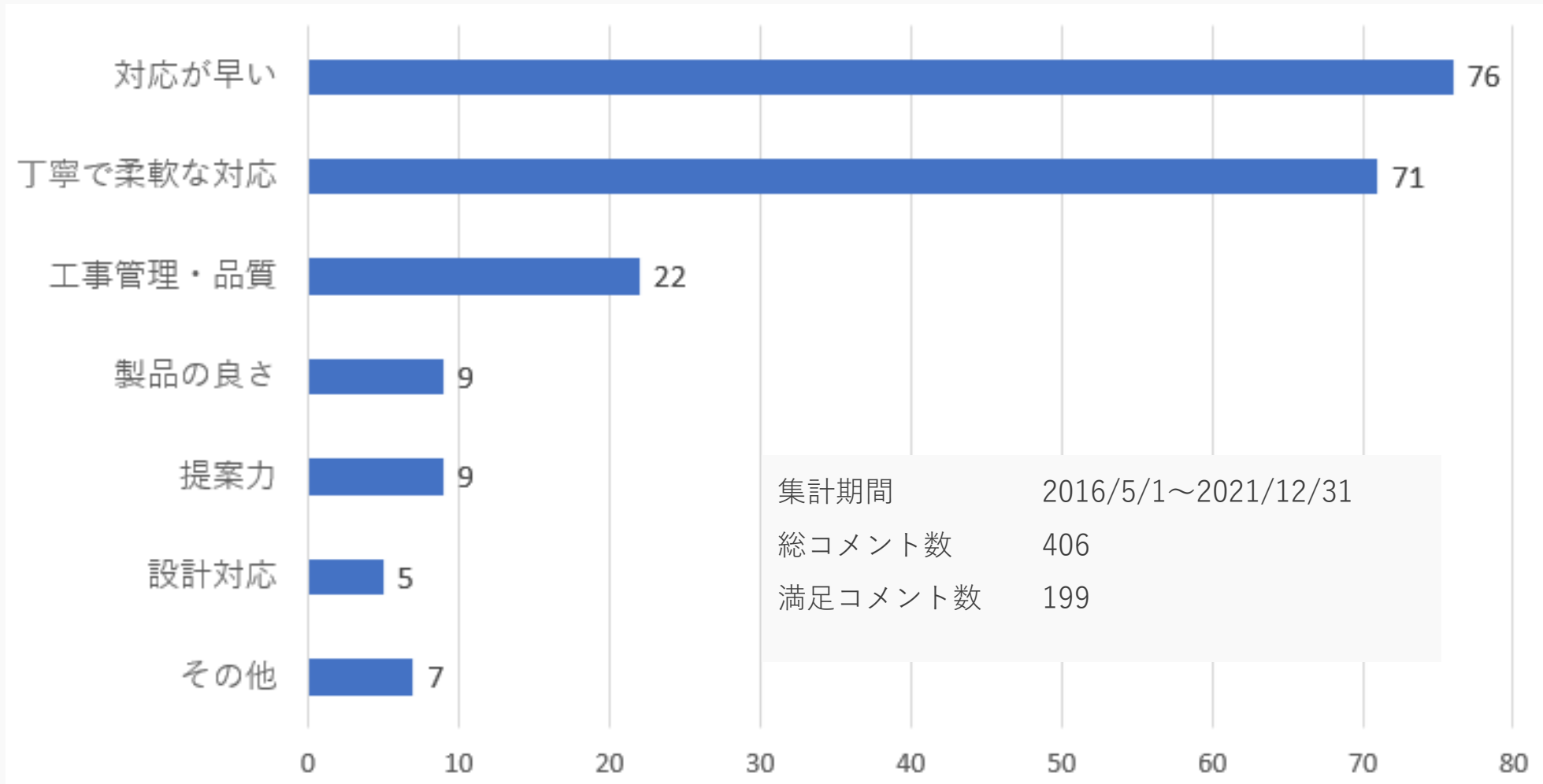
「要望理解」「提案課題解決」「対応レスポンス」「工事品質」「工事プロセス」「図面」。全ての項目で4.6（92.0%）以上の評価をいただいております。

最も評価いただいた項目は、「要望理解」（4.69）。私たちの駐輪場づくりは、お客様のご要望を聞くことから始まります。駐輪場の専門家として、お客様の悩みや課題にしっかりと耳を傾け、ポイントを端的かつ詳細に取材します。コメントでも、営業や設計担当の対応に関するものが多く、寄り添う姿勢を評価いただいていると感じます。

最も低い評価項目は、「工事プロセス」（4.60）。より快適な駐輪場を提供するための伸びしろと考え、改善に努めてまいります。



コメント ー満足した点ー



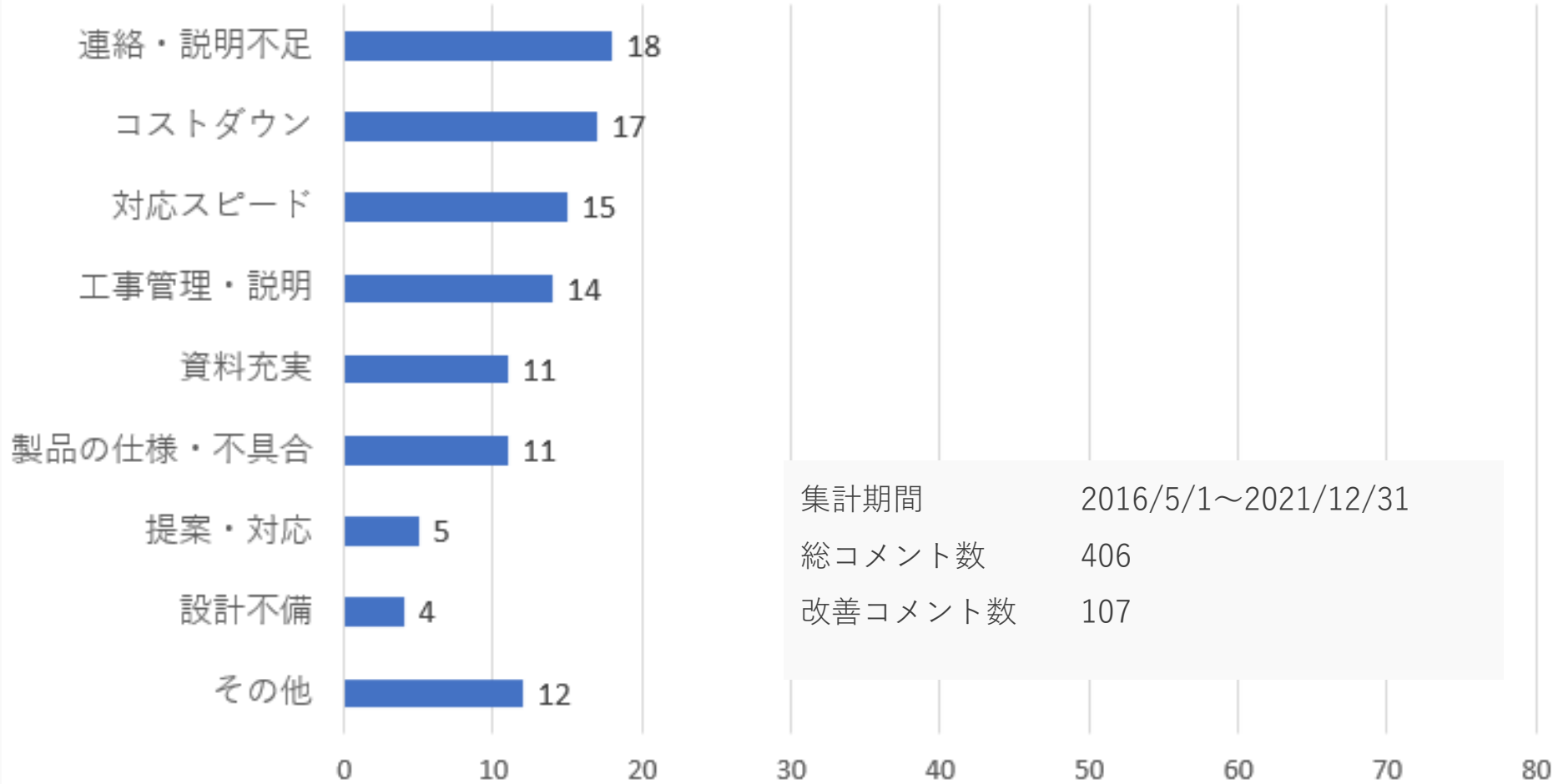
コメント ー満足した点ー

アンケートでいただいたコメントを分類・集計しました。

「変更の度に素早く分かりやすい図面・見積りをいただけたので、比較検討が大変スムーズに進みました。」
「担当営業さんの対応が非常に的確で良かった。専門家としてのアドバイスをいただき、助かりました。」
「プラン変更や工事中断にも柔軟に対応いただき、理事長様から感謝の言葉をいただきました。」
「製品が決まらない中、複数のデモ機を用意して住民向けの体験会を行っていただきました。」
など、担当のスピーディーで柔軟な対応を評価するコメントを多くいただいております。

私たちの駐輪場づくりは、その場所に決まった製品をはめ込むだけの「つくり手都合のモノづくり」ではありません。お客様の数だけ駐輪場のかたちがあります。
快適な駐輪場を届けるために、お客様の声にじっくりと耳を傾け、労を惜しまず丁寧に仕事を行う姿勢が、お客様の喜びに繋がっていると感じます。
また、ラックから屋根、駐輪場システムまであらゆる製品を扱い、設計、販売、工事、管理、補修、メンテナンスまですべてを一貫して行うため、急な変更やトラブルでも、柔軟でスピーディーな対応を可能にしています。

コメント —改善してほしい点—



コメント ー改善してほしい点ー

アンケートでは、「改善してほしい点」もお伺いし、さらなる顧客満足度の向上に努めております。

「担当者が変わっていた。前任者と後任者からの挨拶をいただきたかった。」

「見積金額がもう少し低くなれば、顧客にもっと提案しやすいです。」

「今回、見積の提出が少し遅く感じました。」

「報告書を、工事の順番通り、細かく写真を載せていただけると助かります。」

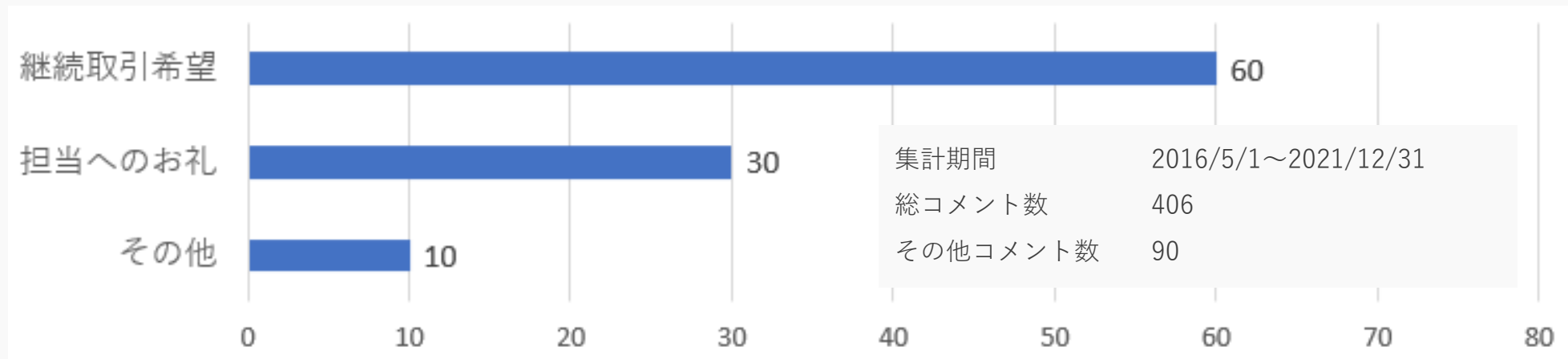
など、報告・連絡やコストダウンに関する改善要望をいただいております。

対応スピードに関しては、満足した点でも多くのコメントをいただいておりますが、安定した対応ができるようこまめな報告・連絡の徹底、組織内での連携を強化していきます。

また、低評価、不満のご意見をいただいた場合は、お客さまに連絡して至らなかった点を詳細にお伺いしております。

全てのお客さまに快適な駐輪場を届けるために、いただいたご意見を真摯に受け止め改善に努めてまいります。

その他のコメント



その他にも、継続取引や営業担当へのお礼のコメントを多くいただいています。

「ニーズがあるので社内に紹介したい」

「御社製品がスペックされていない案件もお願いしたい」

「来年度予定の駐輪場もお願いします」

「〇〇様には大変お世話になりました。ありがとうございました。」



ビシクレットでは、2010年から顧客満足度アンケートを実施しております。

お客さまからいただく声が、商品やサービスの改善だけでなく、私たちの自信やより良い駐輪場を届けるための原動力に繋がっています。引き続き、屈託のないご意見をいただければ幸いです。

「快適な駐輪場を全ての人に。」
顧客満足度100%を目指し、これからも社員一同精進してまいります。

[お見積り・お問い合わせはこちらから](#)

[TOPページへ](#)