



2018年7月度

工場見学の実施報告

2018年7月 広報係
下記にて、ご報告申し上げます

実施期間 2018年6月21日～2018年7月20日

来社人数 163名 / アンケート回答数 159名

| 見学日 | 人数 | 満足度評価 | | | | | | 合計 |
|----------|-----|---------|----------|-----------|--------|---------|-------------|------|
| | | 全体的な満足度 | 全体的な見学時間 | 会社案内ビデオ時間 | 社内の清潔さ | 会社見学お薦め | KAWAMURAお薦め | |
| ① 6/22 | 13 | 97点 | 95点 | 100点 | 100点 | 83点 | 97点 | 95点 |
| ② 6/27 | 25 | 98点 | 94点 | 99点 | 98点 | 89点 | 98点 | 96点 |
| ③ 6/29 | 4 | 100点 | 100点 | 100点 | 100点 | 95点 | 100点 | 99点 |
| ④ 7/3AM | 24 | 98点 | 95点 | 99点 | 99点 | 93点 | 98点 | 97点 |
| ⑤ 7/3PM | 6 | 97点 | 97点 | 100点 | 97点 | 97点 | 97点 | 97点 |
| ⑥ 7/9 | 30 | 94点 | 91点 | 91点 | 96点 | 90点 | 95点 | 93点 |
| ⑦ 7/10AM | 29 | 99点 | 97点 | 100点 | 98点 | 95点 | 99点 | 98点 |
| ⑧ 7/10PM | 1 | 100点 | 100点 | 100点 | 100点 | 100点 | 100点 | 100点 |
| ⑨ 7/11 | 10 | 98点 | 98点 | 98点 | 96点 | 96点 | 98点 | 97点 |
| ⑩ 7/13 | 5 | 96点 | 100点 | 100点 | 100点 | 96点 | 96点 | 98点 |
| ⑪ 7/17 | 2 | 100点 | 100点 | 100点 | 100点 | 100点 | 100点 | 100点 |
| ⑫ 7/20 | 10 | 100点 | 100点 | 100点 | 100点 | 96点 | 100点 | 99点 |
| 合計 | 159 | 98点 | 97点 | 99点 | 99点 | 94点 | 98点 | 97点 |

5段階評価で、5を5点、4を4点、3を3点、2を2点、1を1点として評価したものを100点満点に換算して表記しています。

赤字 工場見学時間「短い」との不満

青字 工場見学時間「長い」との不満

緑字 双方の不満

満足度100点満点を目指して

課題

今回は大学、専門学校の団体の満足度が全体的に低くなっています。考えられる要因はマニュアル通りの対応となり、参加されているお客さまのご要望に合わせての案内ができていなかったことが考えられます。

達成方法

マニュアルを基本としながら、来社された全てのお客さまにご満足いただけるようスタッフの知識の向上とマニュアルの見直しを進めてまいります。

今月のピックアップ

- ★ 社長室よりドイツからのお客さま
- ★ 大阪保健医療大学 ナレッジシャトル

今月度の有料見学

お客さまの声（見学アンケートより抜粋）
—アンケートの手書きコメントの一部をご紹介します—

- 義肢を作っている会社に見学に行くことは、珍しい機会なのでビデオや社内、工場見学ができてよかったです。実際に義足や義手をさわって体験ができたのがよかったです。(学生)
- 展示コーナーの清潔さがとても良かったです。エントランスを入った際に、社内に工場があるとは思えないほど綺麗にされていて工場スペースとの区分けがされているのがよかったです。何より義肢のことを人々に知ってもらおうという姿勢がとても強く感じました。(医療系・学生)
- 想像以上に義肢装具の種類が多く驚きました。また、人工ボディの種類、機能、見た目の制度の高さに大変驚きました。とても良い勉強になりました。本当にありがとうございました(医療系・学生)
- 大学において、鉄道の研究を主にしている研究室ですが公共の交通である鉄道とバリアフリーは重要な課題ですので2年程前より車椅子に関しても研究しております。今日は、4年生に車椅子だけではなく義肢・装具についても見学させて頂きありがとうございます。(学生)
- 非常に興味深い内容ばかりで時間が短く感じられました。今まで、知らなかった装具や自助具について、どんな用途でどんな工夫がされているかを知れ本当に良かったです。(学生)
- もっと知識を増やして勉強したいと思った。今後活かして生きたい。(医療系・学生)
- オーダーメイドで対象者それぞれに合ったソケットをつくっている事を知り、大変だなあと思った。色々な会社と協力し、製品をつくっていることがすばらしい(学生)
- 製品だけでなく、その前後(カウンセリングやアフターケアなど)のサービスが大変重要であることがよく理解できた。ありがとうございました。(会社員・経