

BS サミットユーザーアンケート2009の実施報告書がまとまりました

この「ユーザーアンケート 2009」は、BS サミット組員各社が、常に心がけている良質なサービス提供の「現状確認」と、「改善策の実施」による顧客満足度の向上を目的として実施しています。

アンケートという形で「お客様の声という財産」を集め、よりよい組合活動に役立ててきたいと考えています。

全体結果

回収率については、目標であった「回収率30%以上」について、回収枚数は 4,270 枚（対前年 203 枚増）に達し、一方分母となる期間中のDRP入庫は 13,729 台だった。したがって、全体で 31.1%（対前年 0.8%増）を達成し、昨年の数字からみれば、わずかではあるが新記録を更新したことになる。

満足度についても、当初目標95%以上に対し、「満足」80.0%「やや満足」16.7%を合計すると96.7%となった。この数字は、昨年比 0.2 ポイントの微増である。

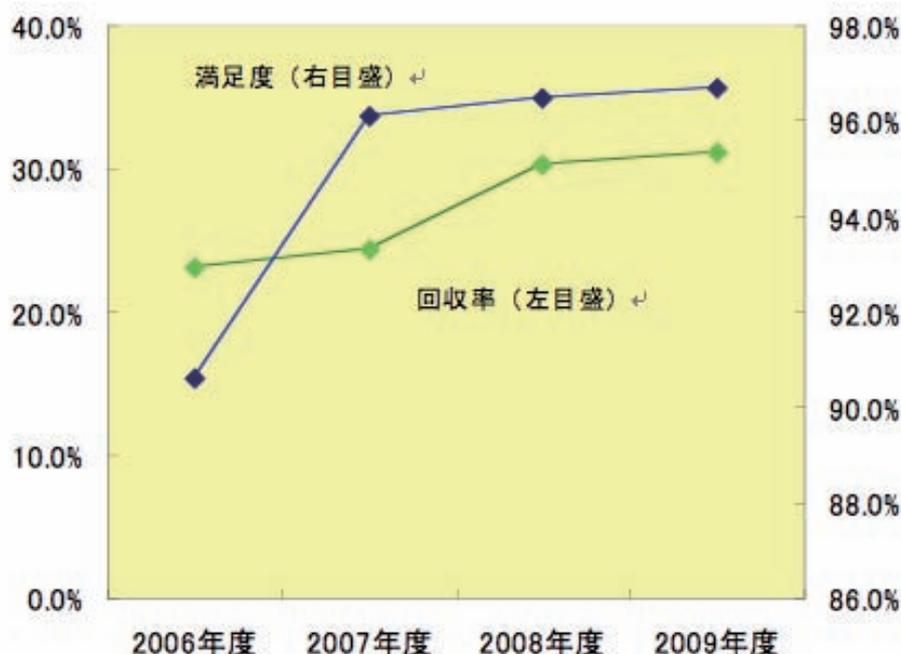
どちらの数字についても、前回同様今回も対外的に自信を示すことができるレベルではなかろうか。ましてや、満足度についてはきわめて満点に近い。ここまでになると、今後良い方向に伸びることは考えにくい。言い換えれば、高止まり状態を維持しているとも評価でき、また見方を変えると、この切り口では当面大きな変化はないとも言えよう。参考までに、全体の 46.2%はオール満足の満点ハガキであることも書き添えておく。

<図1>に過去 4 年間の回収率と満足度を示したが、高レベルの維持は明確である。

むしろ、我々の提供サービスは 3 割以上のハガキ回収が実現するほど、高反応なのである。CSについてキメ細やかな心配りを行い、高いコミュニケーション力と技術力を兼ね備えているグループの証であることを、外部にも大いにアピールしていくてはいけないのではなかろうか？

満足度、回収率ともに上昇傾向しているユーザーアンケート

<図1>過去4年の回収率と満足度



BS サミットユーザーアンケート2009の実施報告書がまとまりました

昨年に引き続き「代車」に関する不満が、突出して高いという結果

<表2> 各回答の比率と前回比較

	【今年度】				【昨年度】			
	満 足	やや満足	やや不満	不 満	満 足	やや満足	やや不満	不 満
Q 1 挨拶接客	88.9%	10.3%	0.6%	0.2%	88.3%	10.7%	0.8%	0.2%
Q 2 電話連絡	81.5%	15.7%	2.1%	0.7%	81.9%	15.5%	1.7%	1.0%
Q 3 見積説明	73.0%	23.8%	2.7%	0.5%	73.9%	23.6%	2.2%	0.4%
Q 4 修理説明	74.6%	21.2%	3.3%	0.8%	74.5%	20.9%	3.3%	1.3%
Q 5 約束日時	82.3%	13.8%	3.1%	0.8%	83.1%	13.2%	2.8%	0.9%
Q 6 代車状態	65.1%	24.6%	8.5%	1.8%	65.3%	23.7%	9.0%	2.0%
Q 7 修理品質	87.5%	11.0%	0.9%	0.5%	87.1%	11.2%	1.1%	0.6%
Q 8 保証説明	83.9%	15.2%	0.7%	0.3%	84.4%	14.1%	1.1%	0.3%
全 体	80.0%	16.7%	2.6%	0.7%	80.1%	16.4%	2.7%	0.8%

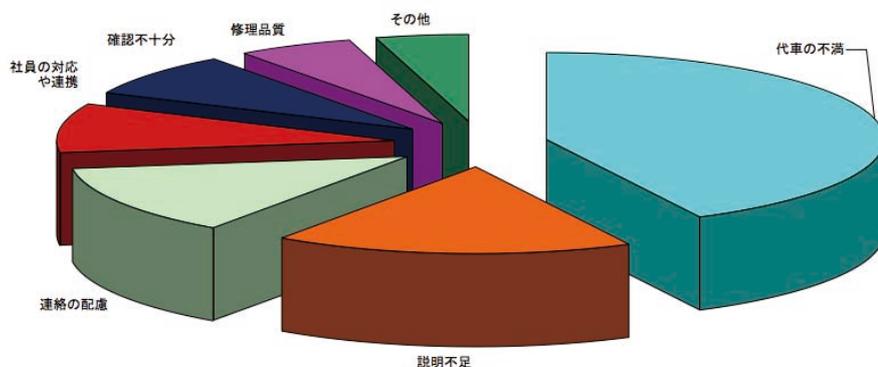
※ 左右ともに、無効回答や空欄を除いた比率

※ 四捨五入の関係で、和が100にならない場合がある

回答内容以上の問題点（不参加組合員の存在）

入庫があってもハガキ回収がなかった組合員が、38社あった。回答内容以上の課題である。

フリーコメントでも浮き彫りになる「代車」



マイナスコメント抜粋

- すぐに代車を用意して頂き、助かりましたが、タバコの臭いが乗り込むたびに気になりました。
- 明日から工場は正月休みに入るといふ日の夕方レッカー車にての入庫。すでに業務時間は終了していたようですが快く対応して頂きました。気分的に落ち込んでいただけに心に染みしました。お世話になりました。
- 代車だけは本当に不満です！！配車、電話の担当者の人間がコロコロ変わるのもどうかと思います。個々の対応は良いのもったいないと思います。
- 車の引取、引渡し、共に指定した時間に来なかった為、しばらく待った。引取りの時にガソリンが少ないので入れて下さいと先に言ってあったのに、ガス欠になったとのこと。時間は厳守して欲しいです。
- 代車（最初にきたアコード）は鍵の調子が悪く、素人の私には操作が難しかった。おかげで仕事に遅刻した。電話したところ、スタッフが、「あの車かかりにくいでしょ」と言った。知ってるんなら、そんな車代車にだすな。こっちは被害者ですよ。
- 塗装の下地処理に節目が、若干残っており、方向によって目立つ

損害保険会社と共有したいコメント抜粋

- 受付会社と修理工場が別なので、質問等直ぐに返事が無く、担当者にお問い合わせからの説明なので少々歯がゆかった。
- 納車が想定より1日遅れました。保険会社様の対応が遅かったのが原因ですが、工場様でも意識して連携を密にとって頂けたら、もっと良かったと思います。
- 保険会社の対応の悪さが目立つ中、工場の方々の電話対応に心が落ち着きました。対応も良く非常に満足です。正直なお話をしてくれる所が、非常に好感持てました。

BS サミットユーザーアンケート2009の実施報告書がまとまりました

勲章ポイント獲得組合員一覧（順不同）

1	北海道	北海道第1	小林ボデーショップ(株)	☆
2	北海道	北海道第2	(有)横山修理工場	☆
3	北海道	北海道第3	(株)国原産業	☆
4	東北	青森	(有)城北自動車	☆
5	東北	青森	(有)うわの钣金塗装	☆☆
6	東北	岩手	(有)北上車体	☆
7	東北	秋田	(有)長谷部钣金	☆
8	東北	秋田	(有)井川・鈴木ボデー	☆☆
9	東北	山形	(株)ボデーショップ丹野	☆
10	東北	山形	(有)阿部自動車	☆
11	東北	福島	(株)ニューオート	☆
12	関東甲信越	栃木	那須钣金(株)	☆
13	関東甲信越	栃木	敬友自動車(株)	☆☆
14	関東甲信越	群馬	(有)大久保モータース	☆
15	関東甲信越	新潟	(有)佐藤塗装所	☆☆
16	関東甲信越	長野第2	(株)郷田钣金	☆
17	関東甲信越	長野第2	相互車体(有)	☆
18	関東甲信越	長野第2	泉カーサービス(株)	☆
19	関東甲信越	長野第2	(株)ボディーショップキガサワ	☆
20	関東甲信越	山梨	(有)両宮オートボディーサービス	☆
21	首都圏	千葉	(有)柳澤自動車工業所	☆☆☆
22	首都圏	千葉	(有)小沼自動車塗装工業	☆
23	首都圏	千葉	(有)センチュリーオート	☆
24	首都圏	千葉	(株)初石钣金	☆
25	首都圏	千葉	(株)ヤナカ	☆
26	首都圏	千葉	林自動車工業(株)	☆
27	首都圏	千葉	(有)石毛モータース	☆
28	首都圏	埼玉第1	秀和自動車興業(株)	☆
29	首都圏	埼玉第1	(有)ボディーショップ小川	☆☆
30	首都圏	埼玉第1	(有)アクセス	☆☆
31	首都圏	埼玉第1	(有)ファミリーモータース	☆
32	首都圏	埼玉第1	(株)大勝	☆☆
33	首都圏	埼玉第1	松本自動車工業(株)	☆
34	首都圏	埼玉第2	(有)椿峰オートサービス	☆
35	首都圏	埼玉第2	(有)小峰自動車钣金塗装	☆
36	首都圏	埼玉第2	(有)ボデーショップ佐野	☆☆
37	首都圏	埼玉第2	(株)アイ・ティ・オー	☆
38	首都圏	東京第1	(株)北多摩自動車	☆
39	首都圏	東京第1	(株)C.S.FACTORY	☆
40	首都圏	東京第2	春日自動車(株)	☆
41	首都圏	東京第2	(有)大島自工	☆
42	首都圏	東京第2	(株)吉岡自動車興業	☆
43	首都圏	神奈川第1	(株)ブラザーモータース	☆
44	首都圏	神奈川第1	(有)オートバシフィックヨコハマ	☆☆
45	首都圏	神奈川第2	(株)オートラヴィ	☆☆☆
46	首都圏	神奈川第2	(株)小倉自動車	☆☆☆
47	首都圏	神奈川第2	(有)エムワイオート	☆

48	中部	静岡	(株)カマド	☆☆
49	中部	静岡	フジオイル(株)	☆☆
50	中部	静岡	坂井モーター(株)	☆
51	中部	愛知	那須自動車工業(株)	☆☆
52	中部	愛知	(株)ミヤセ自動車	☆
53	中部	愛知	(株)加藤钣金整備	☆
54	中部	愛知	(有)近藤自動車	☆☆☆
55	中部	愛知	(株)睦自動車	☆
56	中部	岐阜	(株)豊田モータース	☆
57	中部	岐阜	(有)伊東モータース	☆
58	中部	三重	(株)リョウシン	☆☆
59	中部	三重	(株)黒田モーター商会	☆
60	中部	三重	(株)カトウ自動車	☆
61	中部	富山	(有)小杉自動車	☆
62	近畿	大阪	高原自動車工業(株)	☆☆
63	近畿	大阪	Car Techno Japan(株)	☆
64	近畿	大阪	大阪イワオ(株)	☆
65	近畿	大阪	北摂オート(株)	☆☆
66	近畿	大阪	中央自動車(株)	☆
67	近畿	大阪	松栄自動車(株)	☆
68	近畿	大阪	(株)三国自動車	☆☆☆
69	近畿	奈良・和歌山	(株)ガラージュモリ	☆☆
70	近畿	奈良・和歌山	(株)上東車輛	☆
71	近畿	京都	近藤自動車工業(株)	☆
72	近畿	京都	(株)ボディーショップオクムラ	☆☆
73	近畿	滋賀	(株)ヤサカ自動車	☆
74	近畿	兵庫第1	帯刀自動車工業(株)	☆
75	近畿	兵庫第1	(有)奥田钣金塗装工業所	☆
76	近畿	兵庫第1	高田自動車(株)	☆
77	近畿	兵庫第2	(株)ハクトス	☆
78	近畿	兵庫第2	(株)ナカムラ	☆☆
79	中国	広島第1	(株)新和自動車	☆
80	中国	広島第2	(有)ミシマ自動車钣金塗装	☆
81	中国	山口	(有)山陰ボデー	☆
82	四国	愛媛	(有)森中自動車工業	☆
83	四国	高知	(有)池田自動車工業	☆
84	九州	福岡・大分	原田自動車工業(有)	☆
85	九州	福岡・大分	西南自動車工業(株)	☆
86	九州	福岡・大分	(株)新出光セントラル	☆
87	九州	福岡・大分	(有)山田自動車	☆
88	九州	北九州	(株)萬蔵自動車工場	☆☆
89	九州	南九州	(有)藤元自動車工場	☆

BS サミットユーザーアンケート2009の実施報告書がまとまりました

まとめ

今回で6回目のユーザーアンケートとなったが、回収率、顧客満足度ともに過去最高の結果を残すことができた。これも組合員各位の不断の活動が実を結び、手前味噌ではあるが良い結果を残すことができた。

しかし、一方ではアンケートの各設問に対し、多くの不満の声も寄せられた。4,270枚の回収したアンケートには、延べ約240人のお客様から「不満」の記載があったことは忘れてはならない。

アンケート調査とは、サンプリング調査であり、実数とは言えない。もしも、この期間全ての直需在庫13,729人のお客様にアンケートを取れたと仮定すると、約770人の「不満」の声（記載）が集まったはずである。

770人！我々の組合員数よりも多いお客様が、何らかの不満を感じたことを、我々は重く受け止めなければならない。我々の提供している自動車修理サービスは、医療サービスと並び、専門性が高く、顧客は「修理」の品質を評価する手立てはない。そのため、接客対応や代車等の顧客自らがわかる物差しで、良し悪しを判断する傾向にある。すなわち、顧客にわかりやすいことを改善すると、満足度が上がるということを意味する。

満足度を向上させることは、「顧客の不満」を解消することで達成できる。だからこそ、優先順位としては、より顧客のわかりやすいことから始めることが、賢明な判断である。

現状の経営環境は厳しく、簡単に投資できる環境にはないことは周知の事実である。

しかし、「不満」を解消する為には、社員教育を増やすことによる金銭・時間コスト増、現状より手間をかけることで労働時間や配置人員が増える労務コスト増、設備や代車等の投資コスト等が必要になるのも事実である。経営資源の再配分を含め、組合員各経営者の英断を期待したい。

我々は、差別化戦略を推し進め、他組織や他業態や競合他社との競争に勝ち抜くことが命題であるが、他組織や競合他社との「差」を感じ、選択するのはあくまでも「お客様」である。

「お客様」からの支持こそが、我々の最大の差別化戦略とし、「ユーザーアンケート2009」のまとめとする。

2010年7月 フロント教育委員長 清水 隆信