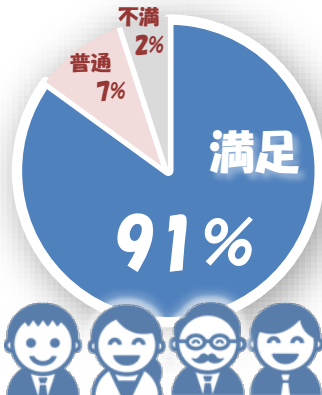


お客様の更なる満足のために

## お客様満足度アンケートを行いました

### お客様満足度 『 91% 』 の評価をいただきました



当社サービスをご利用いただいているお客様に  
お客様満足度アンケートを実施したところ、  
**91%** のお客様から「満足している」との  
ご回答をいただきました。

※アンケート実施期間2018年2月～3月、※回答数：138件（当社調べ）

### お客様の声（抜粋）

- 追加事項や修正事項にも柔軟に対応いただいております。  
(リース業界)
- 業務内容の共有を図っていただきありがとうございます。  
(サービス業界)
- 迅速にフォローいただき、大変感謝しています。  
(金融業界)
- 高いレベルで求めていた業務を実現していただいております。  
(人材サービス業界)
- システムの知識が少ない人にでも、わかりやすく説明してもらえます。  
(保険業界)
- 安定して業務を遂行くださり、大変助かっております。  
(マーケティング業界)
- 無理なご相談に対して、ご検討していただきまして助かっています。  
(コンサルティング業界)
- 安心して業務をお願いすることができます。  
(保険業界)



## お客様から特に高いご評価をいただいた項目 <<当社の強み>>

昨年度から引き続き、下記に対して高いご評価をいただきました。

- サービス品質の高さ
- 担当者の業務知識・業務理解度の高さ
- 対応スピードの早さ

### 満足度の高いBPOサービスを提供し続けるために

当社ではお客様の課題を予測し、お客様の問題解決に向けて一貫性のあるサービスを提供するため、業務ごとのチーム体制を採用しております。  
また、お客様の大切な情報を安心してご依頼いただけるよう各種認証を取得しております。

#### 1. 専門チームによる一貫処理で効率的かつ正確に処理します

当社では、お客様からご依頼いただいた業務に対して、「システム」「業務運用」「入力・コール」の3つの部門で専門チームを結成し、業務分析、業務構築を行っております。

様々な業務・業界において豊富な経験と実績がある担当者を各部門に配置し、専門チームを作ることによって、業務理解度、業務知識を深め、サービス品質を高めています。



#### 2. 現状の業務の安定化及びより高い品質を目指すために当社では日々業務の見直しを徹底しております

当社では、業務稼働後もチーム内で定期ミーティングを実施し、現状の業務分析や改善点の洗い出しを随時行っています。

定期ミーティングを通じて、業務の改善点や課題点をお客様と共有しつつ、迅速且つ正確に対応できる体制を構築し、より良いサービスを提供できるよう日々取り組んでいます。



## 今後の取り組み

昨年度から引き続き、以下の2項目に関して、多数のお客様から更なるご期待の声を寄せいただきました。

- お客様の課題(顕在的・潜在的)に対する積極的な提案
- 当社サービスメニュー、導入事例等に関する情報提供

昨年度頂いたご意見から、更なるご期待にお応えするため、お客様への提案及び情報提供活動に取り組んだ結果、昨年度との比較で高い御評価を頂くことができました。

また、「もっとこうして欲しい」といった多数のご要望もいただいております。さらなる改善の余地があることを改めて認識いたしました。

現状に満足することなく、これまで以上にご満足いただけますよう、より一層のサービス強化を会社一丸となって行なってまいります。

## さらに満足度の高いBPOサービス提供にむけて

安定稼働をしている業務に関しても現状に満足することなく、PDCAサイクルを回しながら改善活動を行ってまいります。



当社のサービスメニュー及び導入事例についての説明や業務課題を共有していけるよう、お客様にとって適切な訪問頻度を考慮しフェイスtoフェイスでのお付き合いを大切にして参ります。



お客様と当社の相互理解を深めることにより、お客様のニーズに適した提案及びサービスの提供ができるよう、更なる向上に取り組んでまいります。



## アンケートにご協力いただきましたお客様へ

いつも当社サービスをご利用頂いているお客様、  
お忙しい中、本アンケートにご協力いただいたお客様に心より御礼申し上げます。

この度いただきました、お褒めのお言葉、叱咤激励のお言葉に関しましても、  
貴重なご意見といたしまして、今後の参考にさせていただきます。

これからも変わらぬご愛顧のほどよろしくお願い申し上げます。

株式会社 日本アイデックス 社員一同



今後ともよろしく願いいたします