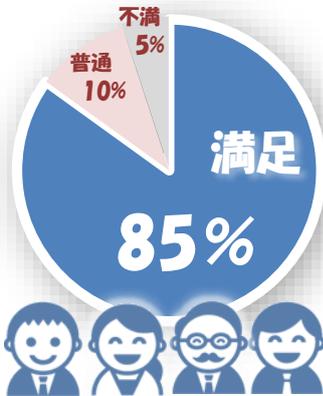


お客様の更なる満足のために

お客様満足度アンケートを行いました

お客様満足度 『 85% 』 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、

85% 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2017年2月～3月、※回答数：162件（当社調べ）

お客様の声（抜粋）

- サービスの質、量、スピードのいずれに対しても、とても満足しています。
（保険業界）
- 業務の流れをしっかりと理解いただいております、無理なお願いに対しても、柔軟に対応いただき、とても助かっています。（保険業界）
- 業務の改善活動を行っていただき、こちらの期待以上の成果が出ました。
（保険業界）
- 複雑な業務も、質の高いサポートをしていただき大変助かっています。
（コンサル業界）
- いつも正確な作業で大変感謝しております。（自動車業界）
- 急な依頼にも柔軟に対応いただき、とても助かっています。（医薬品業界）
- 担当者の対応が非常に良いです。（情報通信業界）
- システム担当者の方に、とても良く対応していただいております。（IT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
- 情報セキュリティに対する取り組み

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で、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. お客様の大切な情報をお預かりするからこそ安心してご依頼いただけるよう 第三者機関による各種認証を取得しております

セキュリティに関しましては、個人情報をはじめとした機密情報管理体制を徹底しており、金融機関・その他の取引先各方面から高く評価をいただいております。

上記の取り組みを、客観的に評価していただくために、第三者機関による各種認証を行い、ISO27001、プライバシーマーク(JISQ15001)を取得しております。

また、どんなに高いセキュリティ機器を導入しても最終的にはそれを取り扱う人の意識の高さが決め手になります。当社では、毎年セキュリティに関する研修会をおこない、高い水準でのセキュリティ意識維持に努めております。



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お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、上記のご期待にお応えするため、積極的な提案及び情報提供活動に取り組んだ結果、複数のお客様から一定のご評価をいただくことができました。

一方、さらなるご期待の声も多数お寄せいただいております。当社としても多くの改善余地があることを改めて認識しております。

今後、お客様にとって有益なご提案活動を全社一丸となり強化していくことで、より一層、お客様のお役に立てるよう精進してまいります。

さらに満足度の高いBPOサービス提供にむけて・・・

昨年度、お客様満足度向上への取り組みとしてプロジェクトを立ち上げ、行動指針を策定いたしました。

従業員一人ひとりが、お客様の課題解決や付加価値提供について、真摯に取り組んでまいります。

当社にご依頼いただき安定稼働している業務に関しても、PDCAを回しながら改善活動を行ってまいります。

ご依頼いただいている業務以外でも、当社サービスによって、お客様の負担を減らすべく、当社のサービスメニューや導入事例等を積極的に紹介してまいります。

お客様満足



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