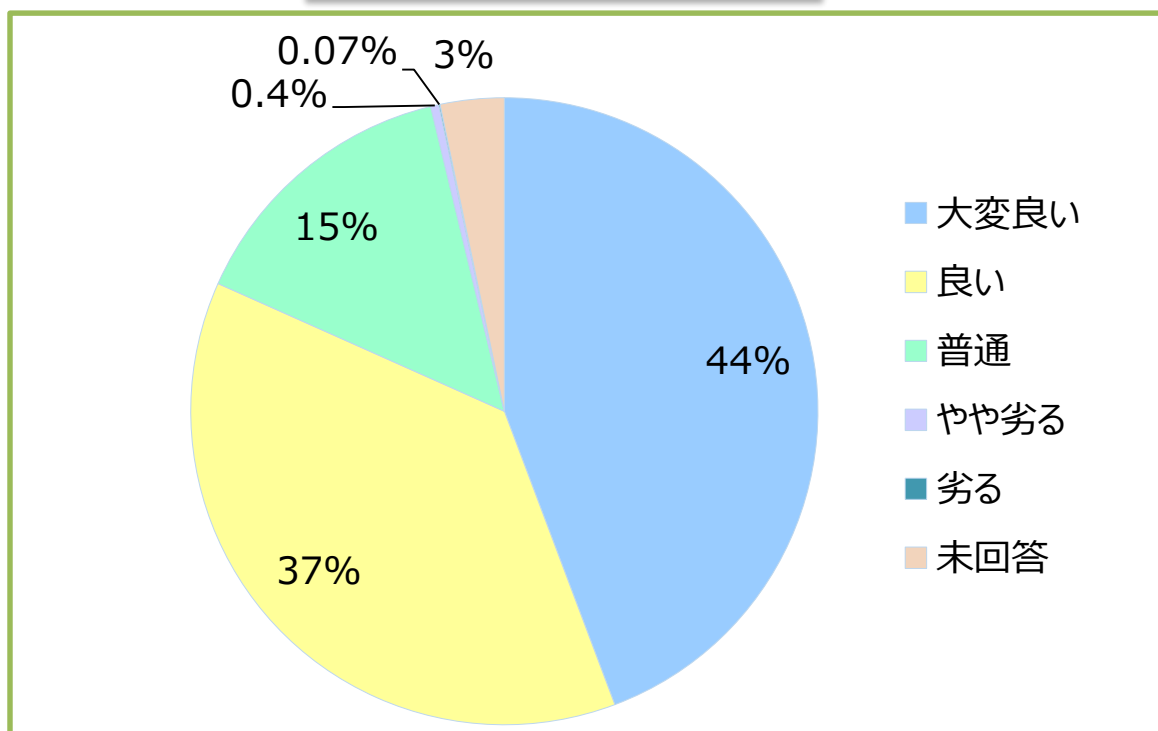


(株)クリーンシステム お客様アンケート結果

Q1. 回答の番号を1つ選んでください。また、回答に加えてご意見、ご要望等をコメント欄にご記入ください。

- ① 現場スタッフ（引取、解体、工場内等）の身なり、言葉遣いはいかがですか？
- ② 営業スタッフの業務知識、提案力は十分だと思いますか？
- ③ 営業スタッフの対応の期日や時間は守られていますか？
- ④ 事務スタッフの業務知識は十分だと思いますか？
- ⑤ 事務スタッフの電話対応（言葉遣いや伝言）はいかがですか？
- ⑥ 事務スタッフの対応の期日や時間は守られていますか？
- ⑦ 弊社のサービスは充実していると思いますか？
- ⑧ 弊社の引取、工事、処分費等は適当だと思いますか？
- ⑨ 弊社の知名度は高いと思いますか？
- ⑩ 全体的にみて、弊社のサービスに対する満足度はいかがですか？

全体の満足度：%



《クリーンシステムより》

全体において、「非常に良い」「良い」と評価していただいたお客様の割合が80%を超えました。大変ありがたく存じておりますが、その一方で、厳しいご意見も頂戴しており、特に、弊社従業員の態度や連絡の遅延など、大変ご迷惑をおかけしましたことにつきまして、心よりお詫び申し上げます。

今後はスタッフ一同でこれらの意見について話し合い、お客様一人一人の声を大切に、皆様のニーズに応えるべく改善に努めて参りたいと存じます。

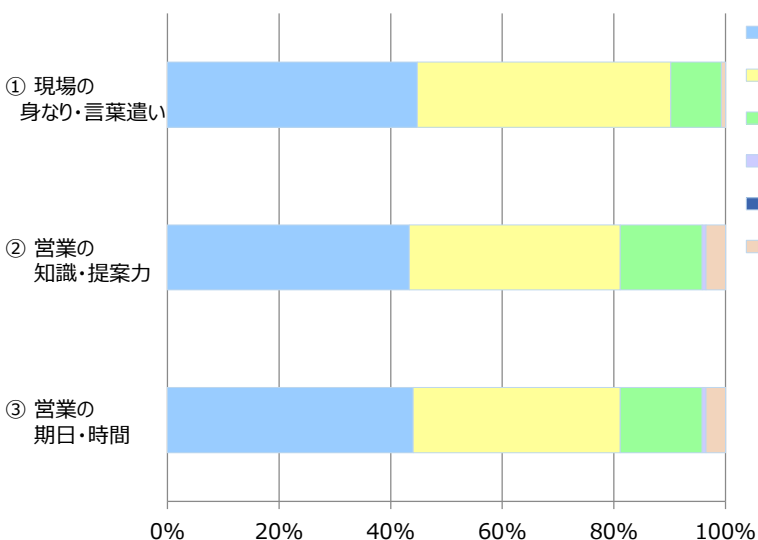
(株)クリーンシステム お客様アンケート結果

Q1の結果・詳細

①～③は下記のような結果となりました。

回答数 143件

	大変良い	良い	普通	やや劣る	劣る	未回答
① 現場スタッフ（引取、解体、工場内等）の身なり、言葉遣いはいかがですか？	45%	45%	9%	0%	0%	0.7%
② 営業スタッフの業務知識、提案力は十分だと思いますか？	43%	38%	15%	0.7%	0%	3%
③ 営業スタッフの対応の期日や時間は守られていますか？	44%	37%	15%	0.7%	0%	3%



《お客様からの声》

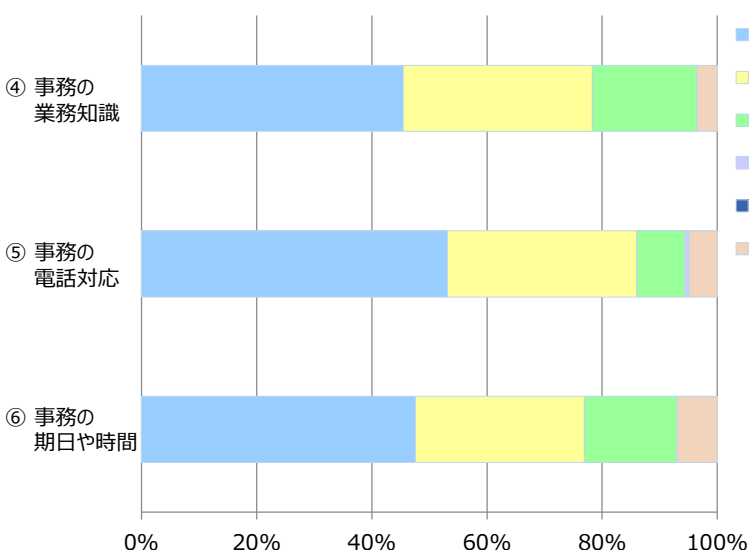
- ・解体時など不明なところは都度確認してもらっているので非常に助かる。
- ・身なり言葉遣いなど問題なし。
- ・気持ちの良い挨拶や言葉遣いで対応してもらっている。
- ・急なお願いにも対応してもらえる。
- ・礼儀正しく、見習いたい。
- ・色々相談にのってもらっている。
- ・こちらの要望に対して誠実に対応してもらっている。
- ・柔軟に対応してもらっており助かっている。
- ・素早い対応で安心してお願いできる。
- ・営業スタッフともしっかりと打合せの時間を作って欲しい。
- ・上から目線の言葉遣いをされる人がいる。
- ・連絡が取れないことがたまにある。

他多数

④～⑥は下記のような結果となりました。

回答数 143件

	大変良い	良い	普通	やや劣る	劣る	未回答
④ 事務スタッフの業務知識は十分だと思いますか？	45%	33%	18%	0%	0%	3%
⑤ 事務スタッフの電話対応（言葉遣いや伝言）はいかがですか？	53%	33%	8%	0.7%	0%	5%
⑥ 事務スタッフの対応の期日や時間は守られていますか？	48%	29%	16%	0%	0%	7%



《お客様からの声》

- ・すごく感じが良いと思う。
- ・窓口の女性2人が最高。
- ・とても丁寧。
- ・素早い対応で安心してお願いすることができる。
- ・同じことを2回聞かれたことがある。
- ・初めて持込み時に説明不足があった。

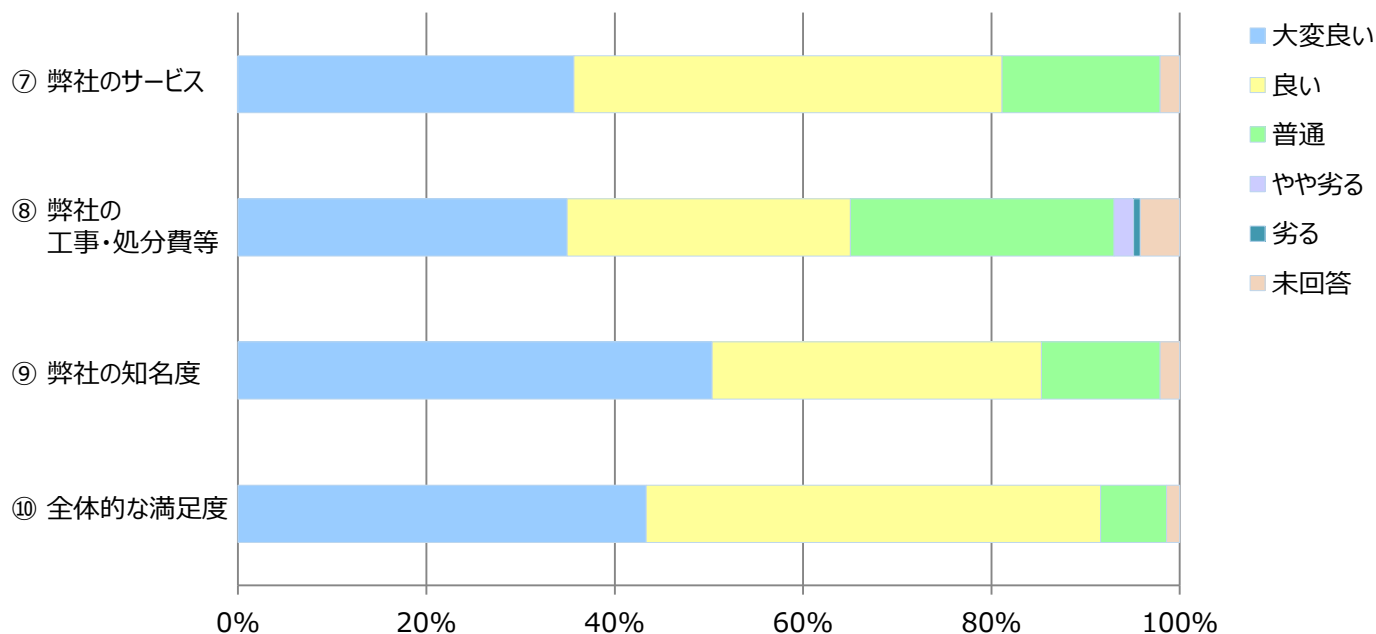
(株)クリーンシステム お客様アンケート結果

Q1の結果・詳細

⑦～⑩は下記のような結果となりました。

回答数 143件

	大変良い	良い	普通	やや劣る	劣る	未回答
⑦ 弊社のサービスは充実していると思いますか？	36%	45%	17%	0%	0%	2%
⑧ 弊社の引取、工事、処分費等は適当だと思えますか？	35%	30%	28%	2%	0.7%	4%
⑨ 弊社の知名度は高いと思えますか？	50%	35%	13%	0%	0%	2%
⑩ 全体的にみて、弊社のサービスに対する満足度はいかがですか？	43%	48%	7%	0%	0%	1%



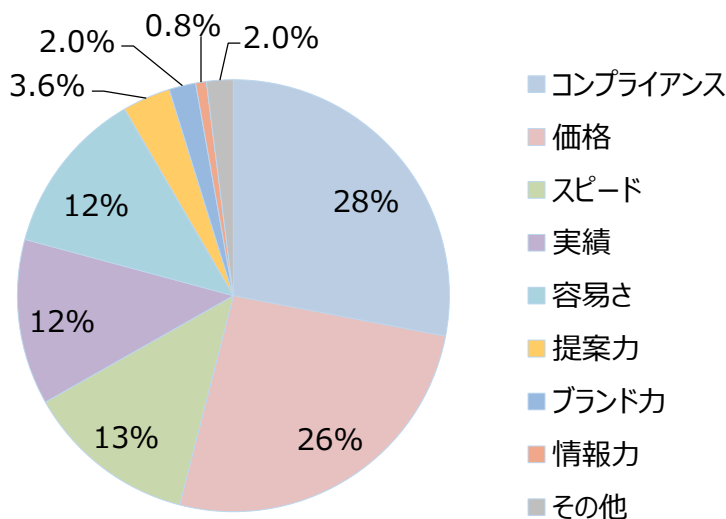
《お客様からの声》

- ・ 素早い対応で安心してお願いすることができる。
- ・ 混合廃棄物の方がとても良くしてくれる。
- ・ 情報提供にも優れていて、感謝している。
- ・ 急な引取依頼でも対応してもらい非常に感謝している。
- ・ 他社と比較して、対応の早さ、金額面において満足している。
- ・ バケツが不足してしまい、入荷が難しいときがあった。
- ・ 休日等の対応ができればよいと思う。
- ・ 休日の稼働サービスを改善、対応して欲しい。
- ・ 他社の現場でもよく見かける。
- ・ 山形県内陸部では（知名度が）高いと思う。
- ・ TVCM等、宣伝効果が高いと思う。
- ・ 知名度、認知度は高く御社のテナも多く見かける。
- ・ テレビCM等もあり、知名度は高いと思う。
- ・ どこでも聞く。
- ・ 十分満足している。

(株)クリーンシステム お客様アンケート結果

Q2. 廃棄物・再生処理業者について、会社を選ぶ基準に以下より3つ○を付けてください。

Q2.の結果・詳細



回答数：250

順位	カテゴリー
1	コンプライアンス・安心
2	価格
3	スピード
4	実績
同4	容易さ
6	提案力
7	ブランド力
8	情報力
9	その他

《その他のお客様からの声》

- ・将来的安全性
- ・営業の対応力
- ・仕事のきれいさ
- ・ゼロエミに沿った処理方法や再生利用の方法

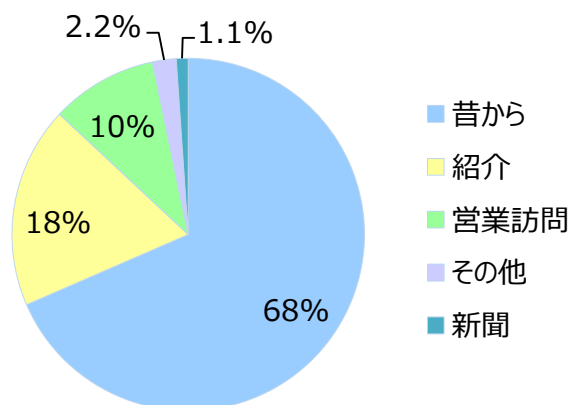
《クリーンシステムより》

やはり、お客様の皆様が望まれていますことは「コンプライアンス・安心」でございました。当社もこれらを最も重要視する一つに掲げ、これまで営業を行ってまいりました。

今回上位に来ている項目は弊社としては当然のこととして、更に提案と情報発信等を+aとして、みなさまから愛される会社づくりに努めて参りたいと存じます。

Q3. 弊社と**お取引いただいたキッカケ**は何ですか？あてはまるものに○を付けてください。

Q3.の結果・詳細



《クリーンシステムより》

昔からのご利用がもっとも多く、日頃のご愛顧誠にありがとうございます。また、私どもについて、様々な場所でご紹介等を賜っておりますようで、大変恐縮いたします。

突然の営業訪問にて弊社を知り、お付き合いを開始していただいたお客様には、当時は大変ご迷惑をおかけいたしました。弊社を選んでいただいたことは大変ありがたく存じます。

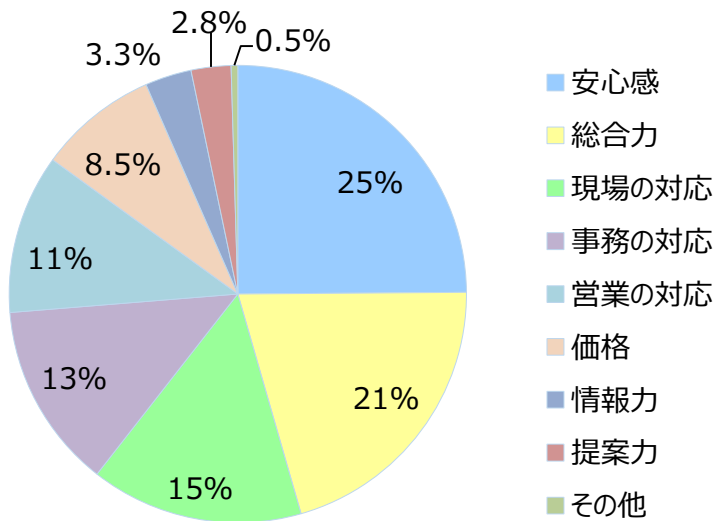
今後も皆様のご期待に添うべく、日々努力を惜しまない営業を続けて参りますので、末永いお付き合いの程よろしく願いたします。

(株)クリーンシステム お客様アンケート結果

Q4. 弊社の**他社にない良いところ、長所**は何だと思われませんか？

Q4.の結果・詳細

回答数：213



順位	カテゴリー
1	安心感
2	総合力
3	現場の対応
4	事務の対応
5	営業の対応
6	価格
7	情報力
8	提案力
9	その他

Q5. 弊社の**弱み、課題**は何だと思いませんか？

Q5.の結果・詳細

回答数 21件

- ◇ 繁忙期のコンテナ不足（他、7件）
- ◇ 価格の面（他、4件）
- ◇ 休日の対応（他、1件）
- ◇ 廃プラの処分単価がmであるが、どのように計測しているのか？トン計量の方が明確でいいのでは？
- ◇ 有価物化の提案をいただくと助かります。
- ◇ 電池、タイヤ、液体など何でも扱えるようにしてほしい。
- ◇ 知名度、認知度

《クリーンシステムより》

弊社の「安心感」、「総合力」と大変ありがたいご返事を頂戴いたしまして誠にありがとうございます。

弱み、課題については、やはり懸念しておりましたコンテナ不足のご指摘がございました。毎年毎年、新規にコンテナを増数しておりますが、それでも追い付かないのが現状になります。また、廃棄物の発生量には“波”があるために、コンテナが不要な時期の保管等も考慮して在庫を持ちますので、数百台のコンテナ在庫を抱える時期もございます。

逆を返せば、これだけ多くの皆様にご利用いただいている結果とも言えることではございますが、できる限り対応できますよう、弊社工場内のコンテナ保管場所の整備に力を入れるなど、皆様のニーズにお応えできますよう努力して参りたいと思います。

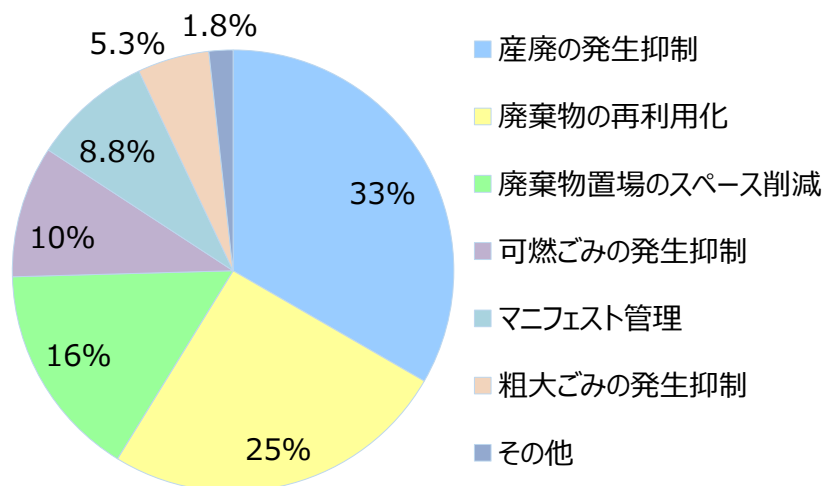
また他にも、価格、休日対応、検収方法および人材育成等々、大変貴重なご意見ありがとうございます。これら問題を解決すべく、内部で話し合いを行い、改善に向けて取り組んでまいりたいと思います。

(株)クリーンシステム お客様アンケート結果

Q6. 今後、新たに発生する廃棄物、または弊社に依頼しようと考えている品目はありますか？また、それは何ですか？
 (Q6.のご回答につきましては、各々今後の弊社の営業または課題として、ご提案ならびに研究させていただきます。)

Q7. 今後、貴社が**取り組みを検討したい廃棄物関連の諸対策**について、行いたいもの、計画しているものなどに○を付けてください(複数可)。

Q7.の結果・詳細

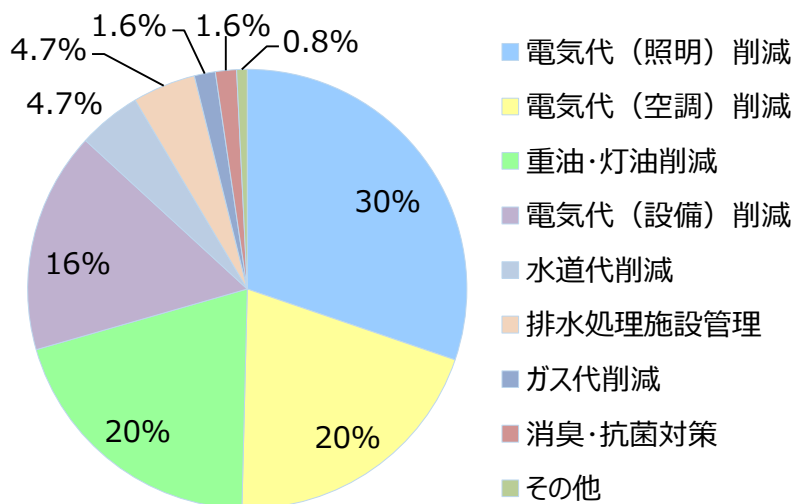


回答数 114件

順位	カテゴリー
1	産廃の発生抑制
2	廃棄物の再利用化
3	廃棄物置場スペース削減
4	可燃ごみの発生抑制
5	マニフェスト管理
6	粗大ごみの発生抑制
7	その他

Q8. 今後、貴社が**取り組みを検討したいエネルギー関連の諸対策**に○を付けてください。

Q8.の結果・詳細



回答数 129件

順位	カテゴリー
1	電気代(照明)削減
2	電気代(空調)削減
同2	重油・灯油削減
4	電気代(設備)削減
5	水道代削減
6	排水処理施設管理
7	ガス代削減
8	消臭・抗菌対策
9	その他

《クリーンシステムより》

環境分野に対する皆様のご関心、取り組まれようとする思いが伝わってまいります。

弊社より、これらに関する補助金や環境負荷の少ない機器類のご紹介等、また、新規事業として環境関連について取り組みたいなどのお話にも、大変微力ではございますが、弊社の持つ知識をお伝えできればと思いますので、お気軽にお問い合わせ、ご相談いただければ幸いです。

(株)クリーンシステム お客様アンケート結果

Q9. 今後、発信して欲しい情報および弊社に関するご意見、ご相談、ご質問等ございましたら、ご記入ください。

《お客様からの声》

- ◇ 窓口業務、現場敷地内、外部で作業している人の環境改善に力を入れられれば、もっといい会社になるのではないかと。
- ◇ リサイクル、有価物取引の情報があれば発信して欲しい。
- ◇ 工事費の支払いをもっと早くして欲しい。
- ◇ こちらは産廃を出しているだけだが、回収後の産廃の流れが解ると出す側も減らす努力になり、方法を考えることができるきっかけになると思うので、そういう情報が欲しい。
- ◇ 小さい仕事から大きな仕事まで分け隔てなく今後もお付き合いしてもらえればと思っている。
- ◇ RC40について、12～3月になると数量的な問題（不足）が発生しやすいので、改善をよろしく。
- ◇ 廃棄物処理費の抑制。
- ◇ 新たな有機汚泥処理、水分調整剤があれば紹介して欲しい。
- ◇ 廃棄物の収集等毎回迅速に対応してもらい、大変助かっている。
- ◇ 訪問時のアクセスマップについて、飯塚橋工事の迂回路について、ホームページにあると良い。
- ◇ 産廃と一般廃の違いが分かりやすく解説されている資料等があれば欲しい。
- ◇ 雪国仕様のコンテナ加工を検討して欲しい。
- ◇ 廃棄物処理法の改正、情報等、法律の改正について解説付きの情報提供があると助かる。
- ◇ スピーディに対応してもらっており、助かっている。

《クリーンシステムより・最後に》

いただきましたご意見につきましては、弊社内全てへの回覧を行っており、時間がかかりそうなものもいくつかございますが、できる限り早期に改善できるよう努力してまいります。

また、弊社周辺の河川敷工事に伴い、数年内に事業場内の大幅な改修工事を行います。おかげさまで弊社も現体制になってから20年以上が経過し、リサイクル工場も老朽化が進んでいることから、より信頼性のあふ安全で安心な施設サービスを行うための工事となります。

工事期間中は皆様にご迷惑をおかけすることもあるかもしれませんが、今回いただいた課題や問題を大切なご意見として、皆様からもっと身近で利用しやすい新しい施設・サービスを実現してまいります。

これからも今回の結果に甘んずることなく、満足度100%を目標とし、社員一丸となって皆様と共に歩める企業、地元から愛される地域No.1企業を目指して精進してまいります。

今後とも皆様の変わらぬご愛顧を賜りますよう、引き続きよろしくお願いたします。