

サポート対応に関する顧客満足度アンケート結果について

飲酒運転防止のためのアルコール検知器及び、運輸業界向け点呼システム機器を開発・販売する東海電子株式会社(本社:静岡県富士市 代表:杉本 一成)は、下記の期間において「顧客満足度アンケート(サポート対応について)」のWebアンケートを実施致しました。
ご回答頂いたアンケートの集計結果をお知らせ致します。

実施内容

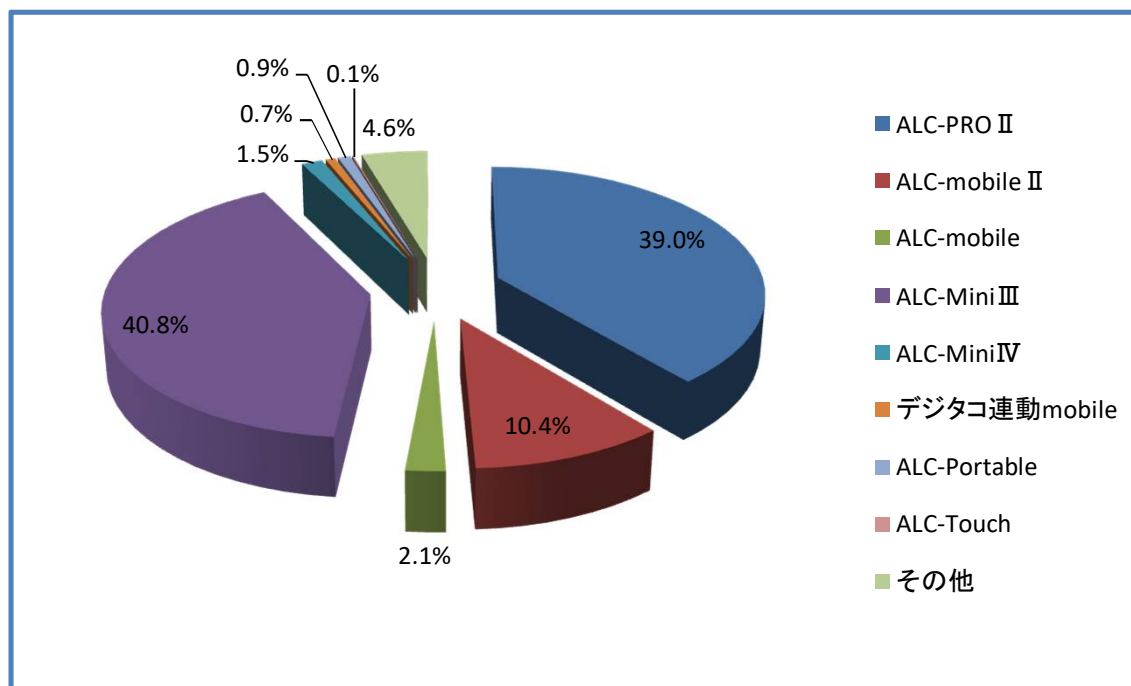
- 実施期間 2018/10/15～2018/12/28
- 回答方法 専用Webページ
- 回答ページへのアクセス数 1627
- 総回答数 969(同一事業所からの複数回答を含む)
- 御礼 有り(1回答につきマウスピース5本)
※すでに回答頂いた事業所様への御礼品発送は完了しております

頂いたご意見につきましては、弊社にて内容を精査し、今後のサポート品質向上やサービスの提供に反映させて頂きます。
ご回答頂いた多くの事業所様、ご協力ありがとうございました。

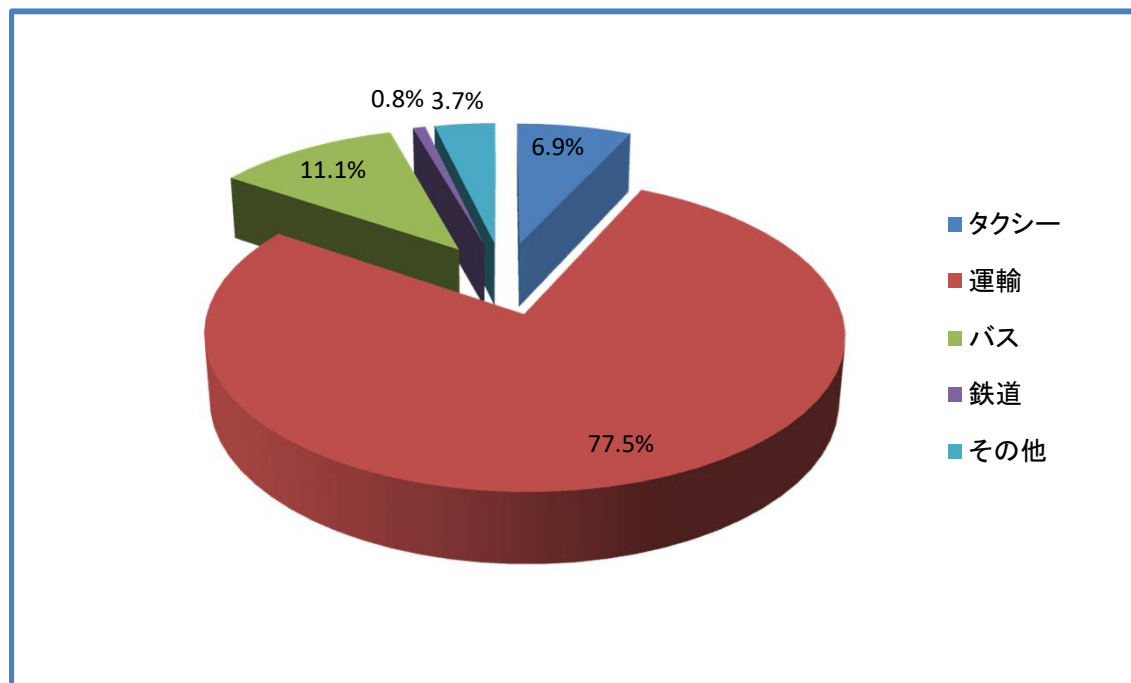
アンケート結果につきましては、次頁よりご覧ください。

本件に関する問い合わせ先
東海電子株式会社 立川事業所
東京都立川市曙町2-34-13 オリピック第3ビル
TEL:042-526-0905/FAX:042-526-0906

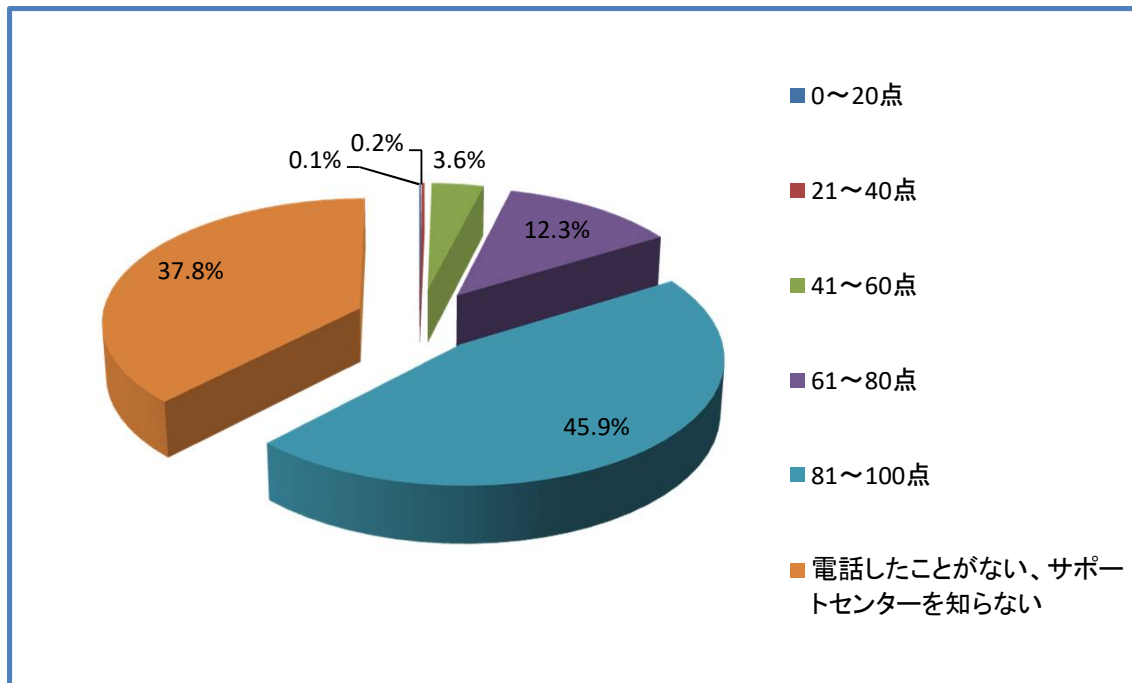
Q1. 現在ご使用中の機器は何ですか？



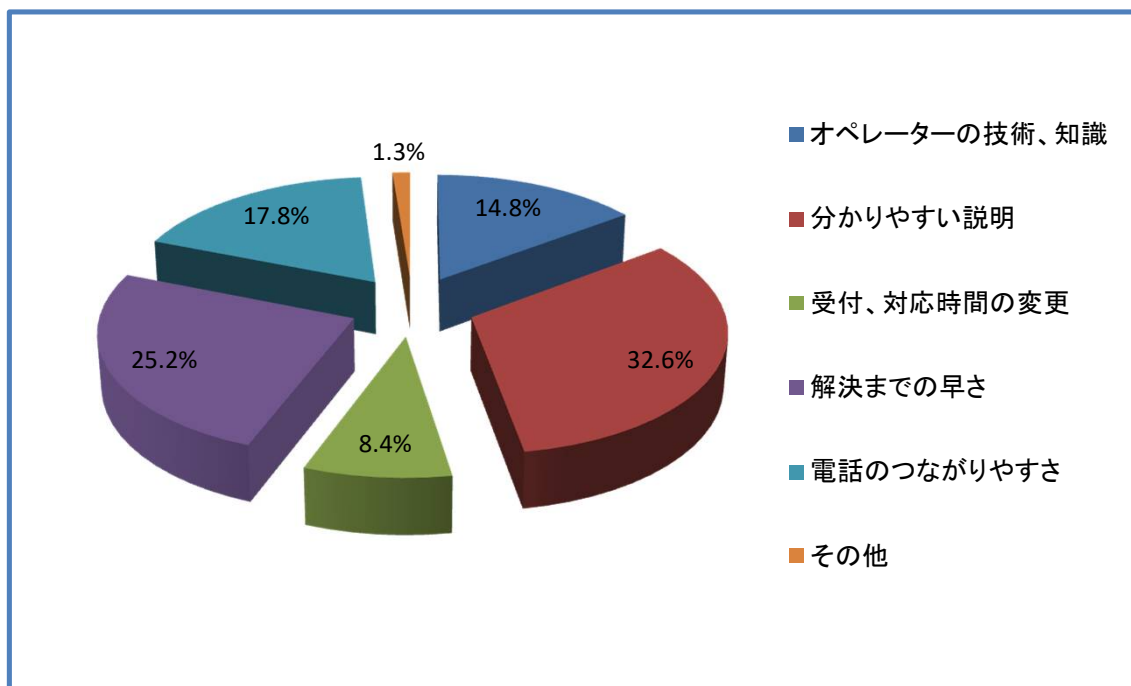
Q2. 貴社はどの業種に当てはまりますか？



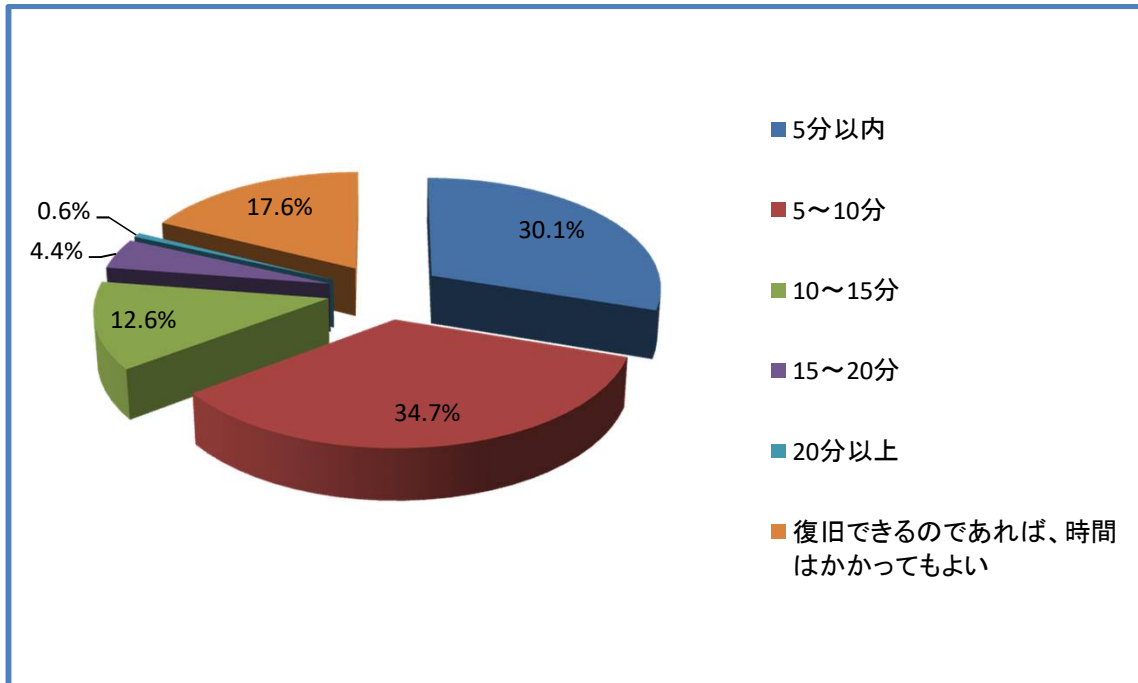
Q3. 弊社サポートセンター(フリーダイヤル:0120-609-100)の対応について、点数をつけるとすれば何点ですか？



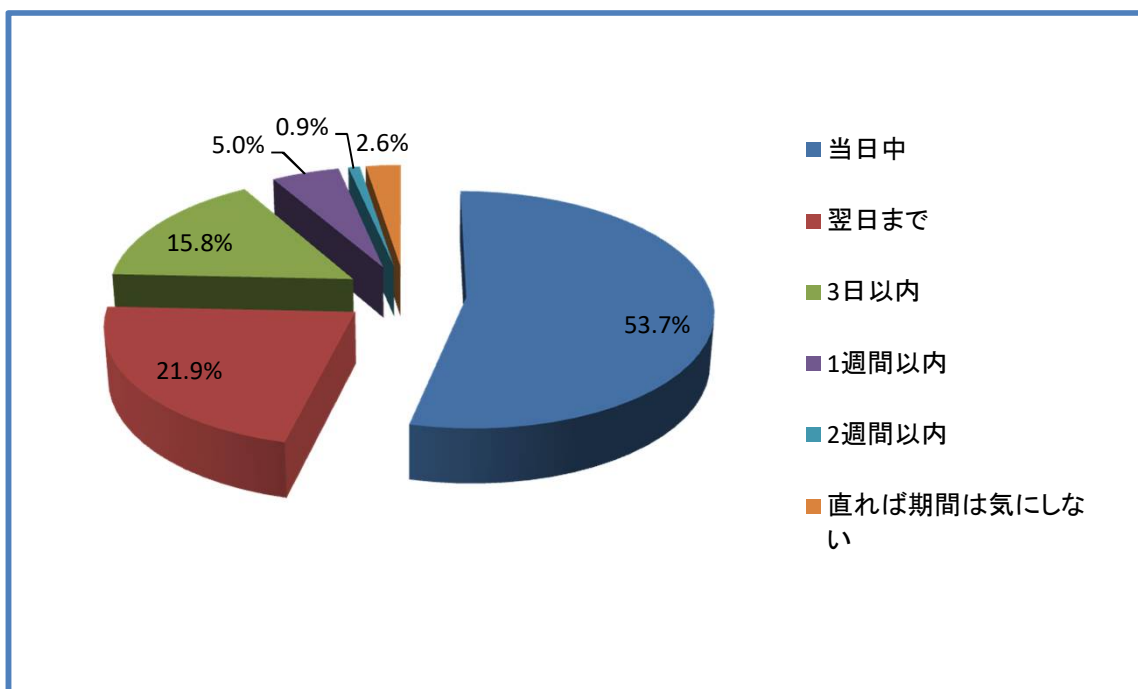
Q4. サポートセンターの対応について、どのような点をより重視されますか？



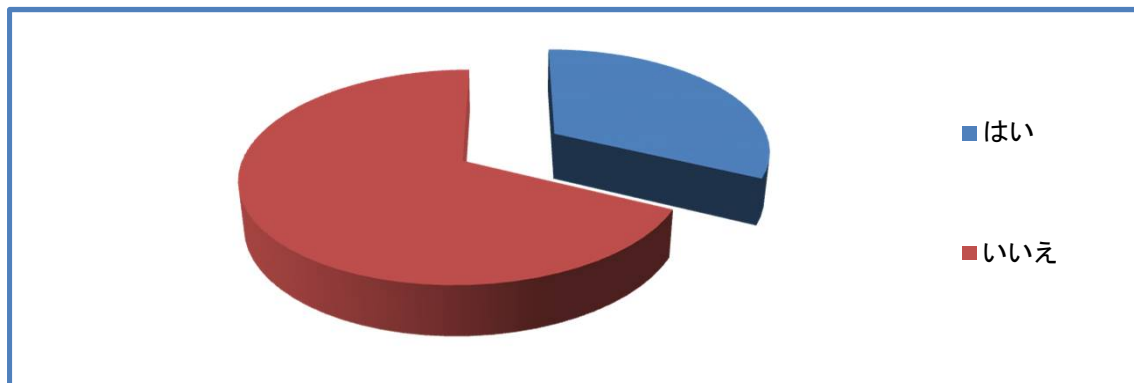
Q5. サポートセンターの対応について、どのような点をより重視されますか？



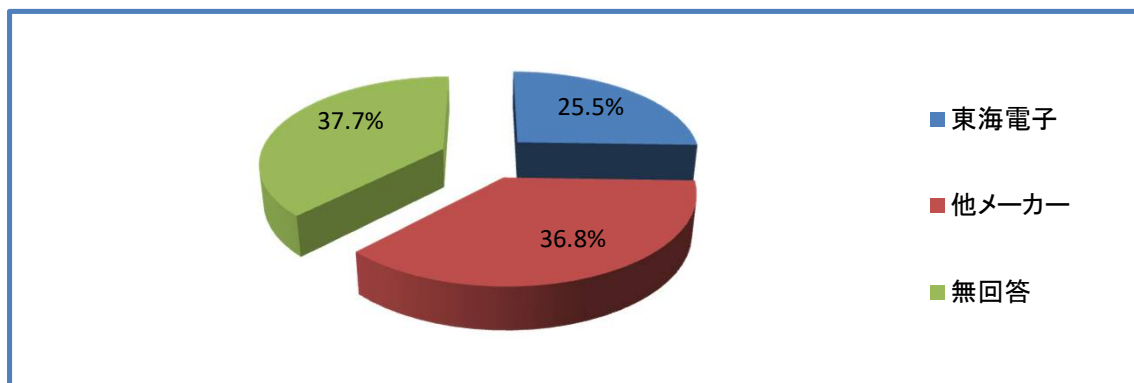
Q6. アルコール測定器の不具合が発生した際、復旧までにかかる希望の期間をお答えください。



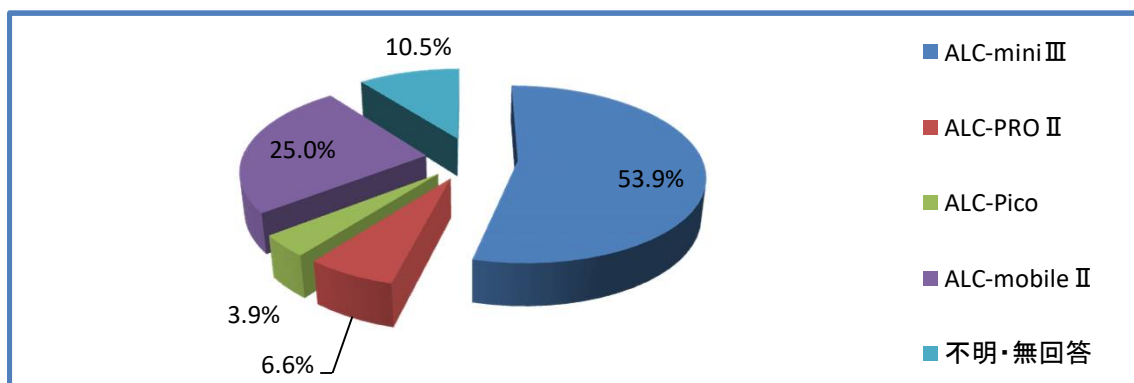
Q8. アルコール測定器の不具合発生時に、使用できる予備機をお持ちですか？



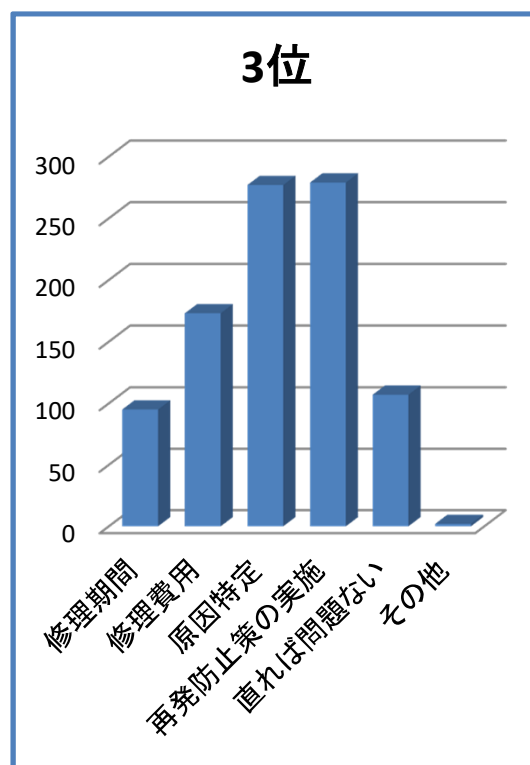
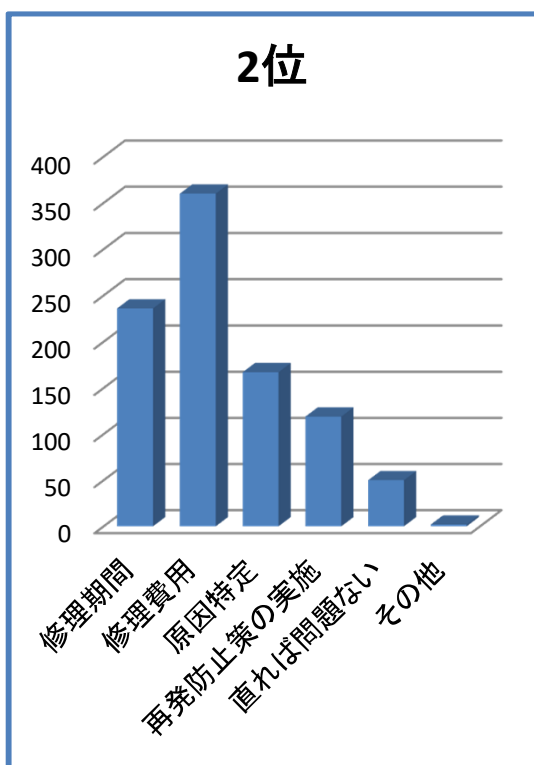
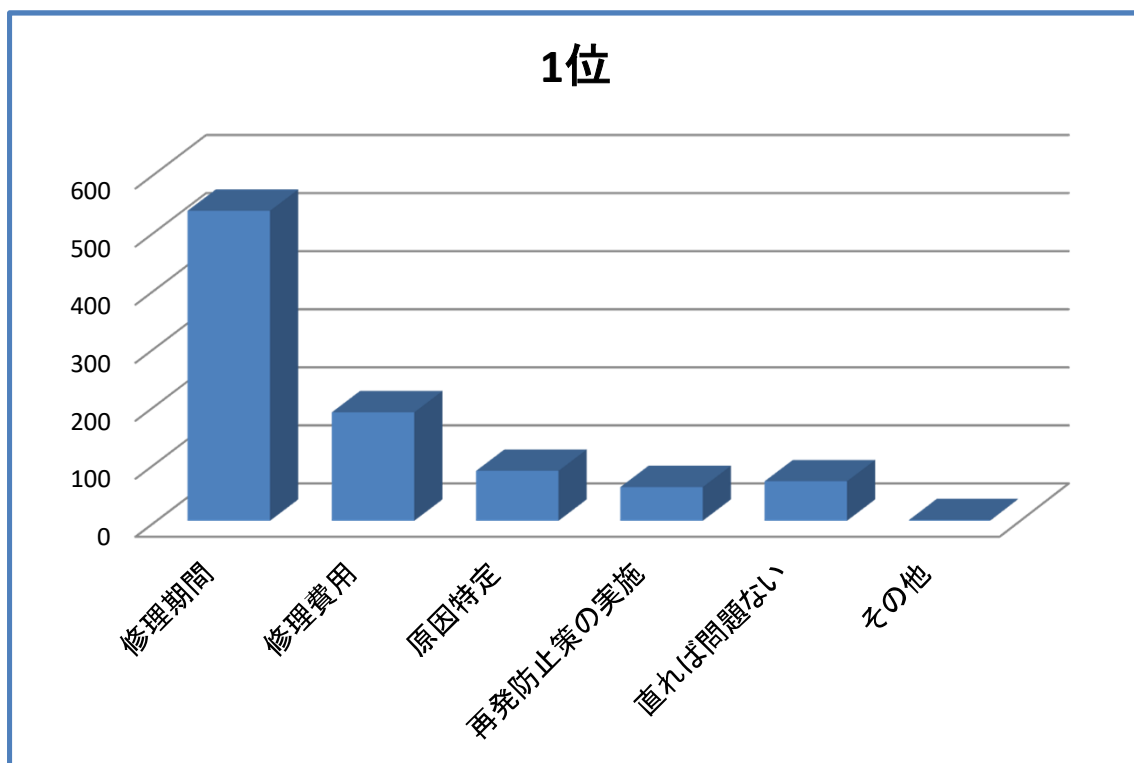
Q9-1. 前問で「はい」と回答頂いた方のみお答えください。差し支えなければお持ちの予備機のメーカーと製品名をお答えください。



Q9-2. 東海電子製機器の予備機 内訳

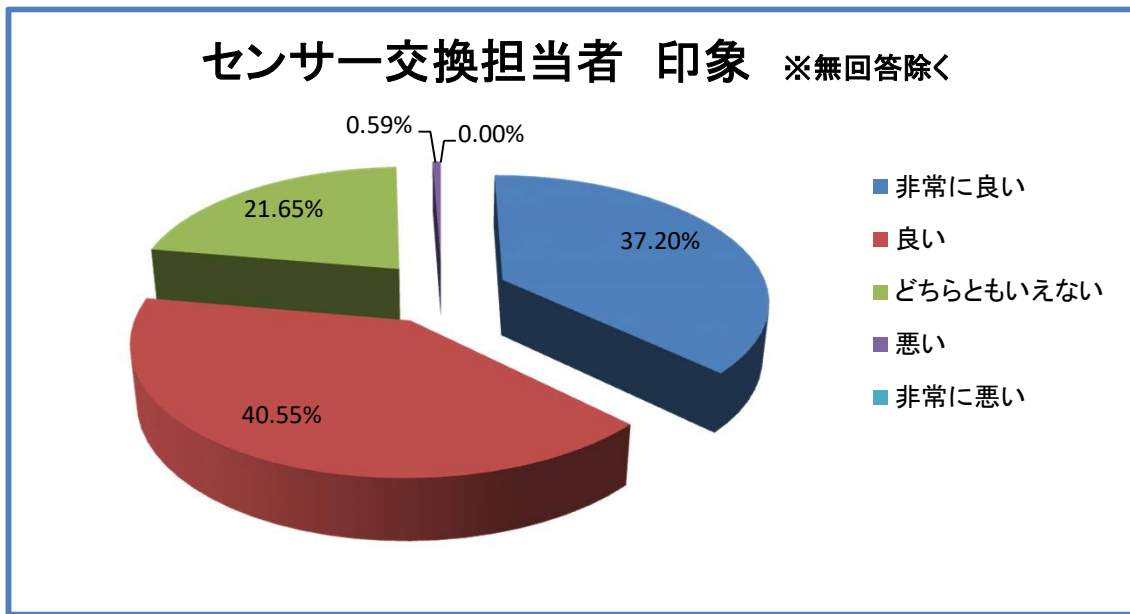


Q10. 修理依頼をした場合、どのような点を重視しますか？

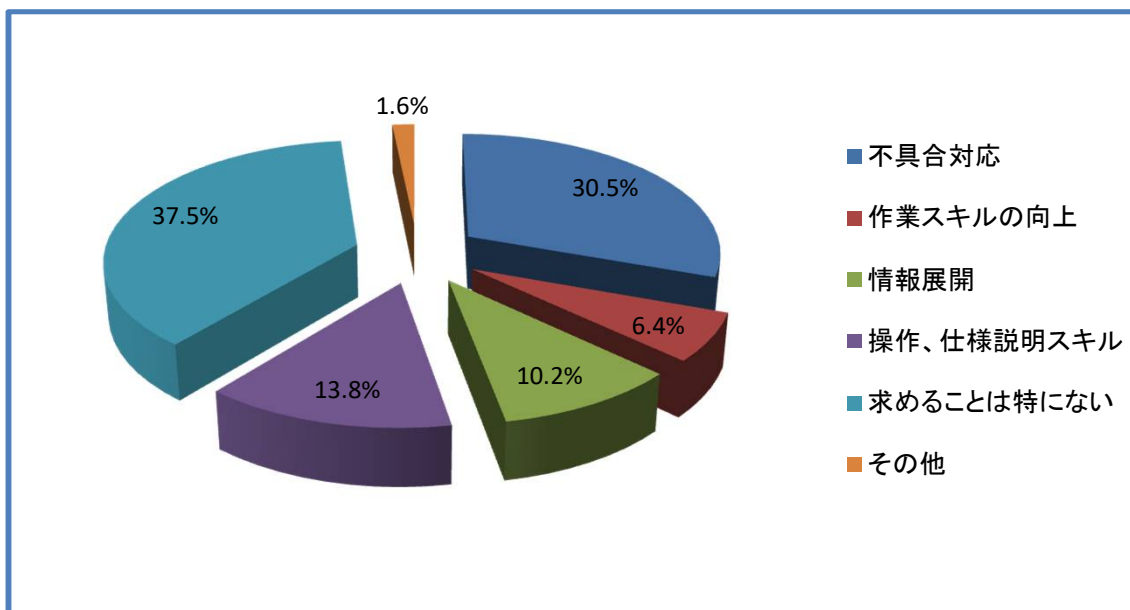


Q11. ALC-PRO II、ALC-Touchをご利用いただいている企業様のみお答えください。

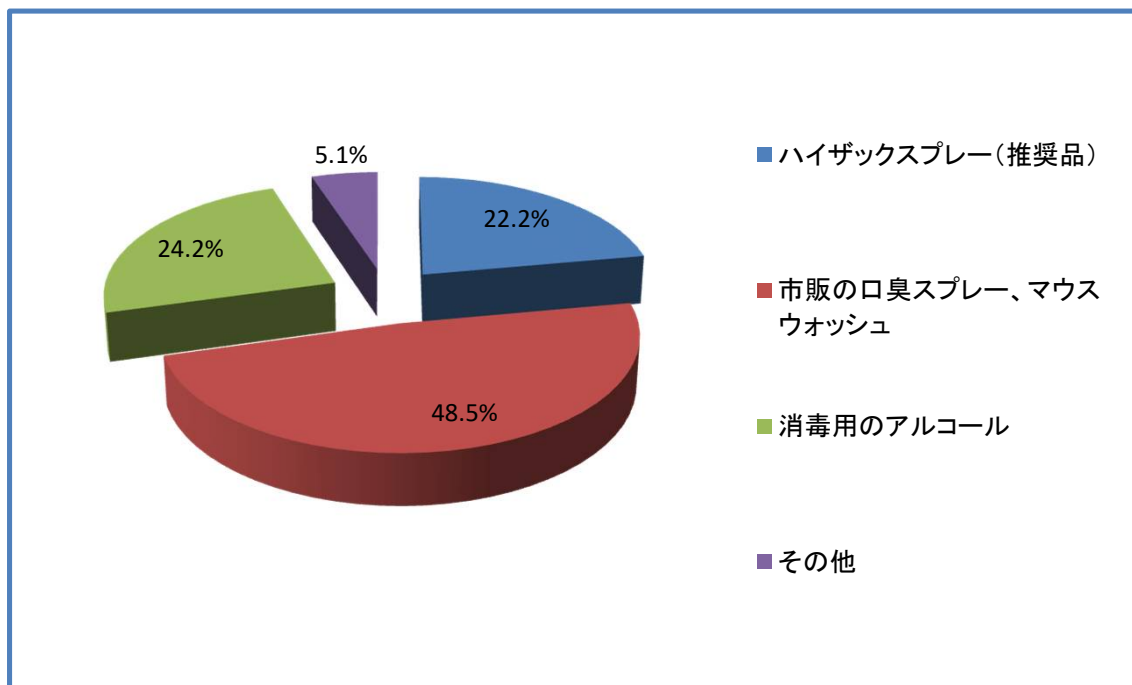
定期的にセンサー交換で訪問している担当者の印象はいかがですか？



Q13. センサー交換担当者に今後求めることは何ですか？



Q14. 有効性の確認を行う場合、どのようなアルコールを使用していますか？



その他、自由回答(Q7、Q12、Q15)

