

# 顧客サービスに関するアンケート 2016

オームコジャパン  
カボデンタルシステムズジャパン株式会社

## 1. 調査目的

顧客サービスに関するご意見やご要望をエリートの先生方から頂戴し、今後サービスの改善や新たなサービスを導入する際に活用する。

## 2. 調査期間

2016年 7月21日（木）～ 2016年 9月 9日（金）

## 3. 調査方法

調査票を対象者に郵送で送り、その回答も郵送で返信いただく。  
（一部セールス訪問時に回収）

## 4. 調査対象

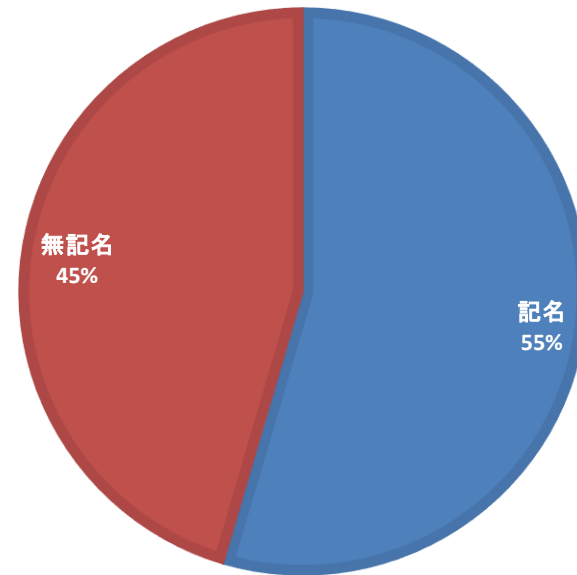
オームコジャパン 2016年エリートのクリニック 173件

**1. 回收率**

25.4% (44 / 173件)

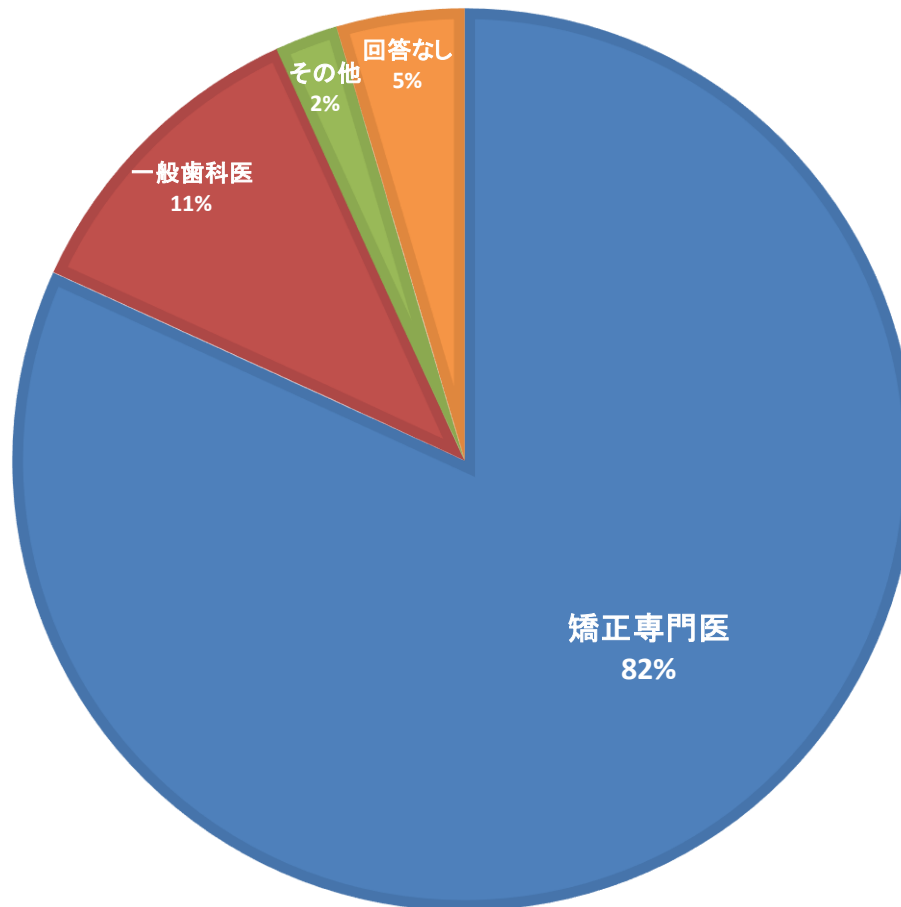
**2. 記名・無記名比率**

55% (24件) : 45% (20件)



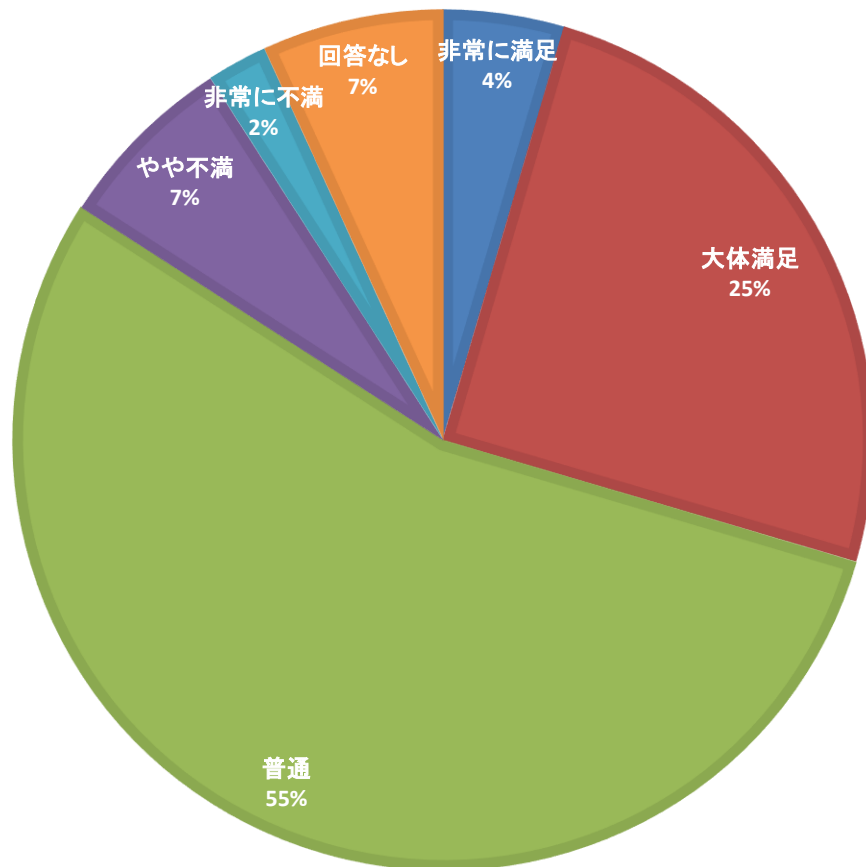
### 3. 回答者内訳

矯正専門医	36
一般歯科医	5
その他	1
回答なし	2

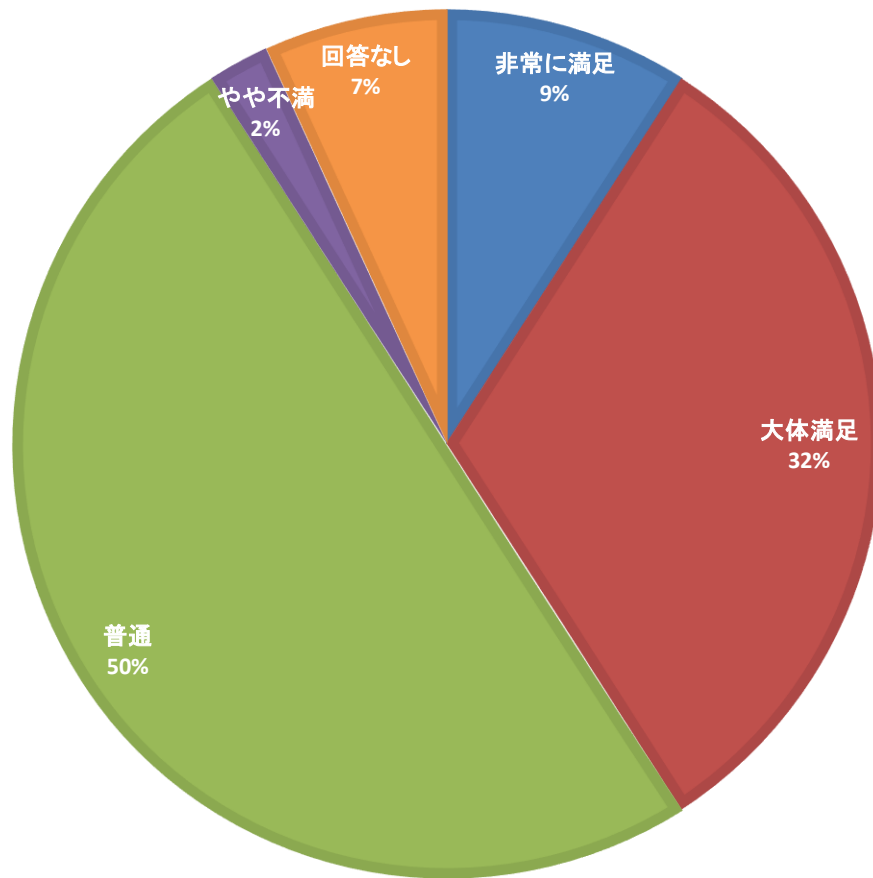


\* データは回答を数値化してエクセルにて集計

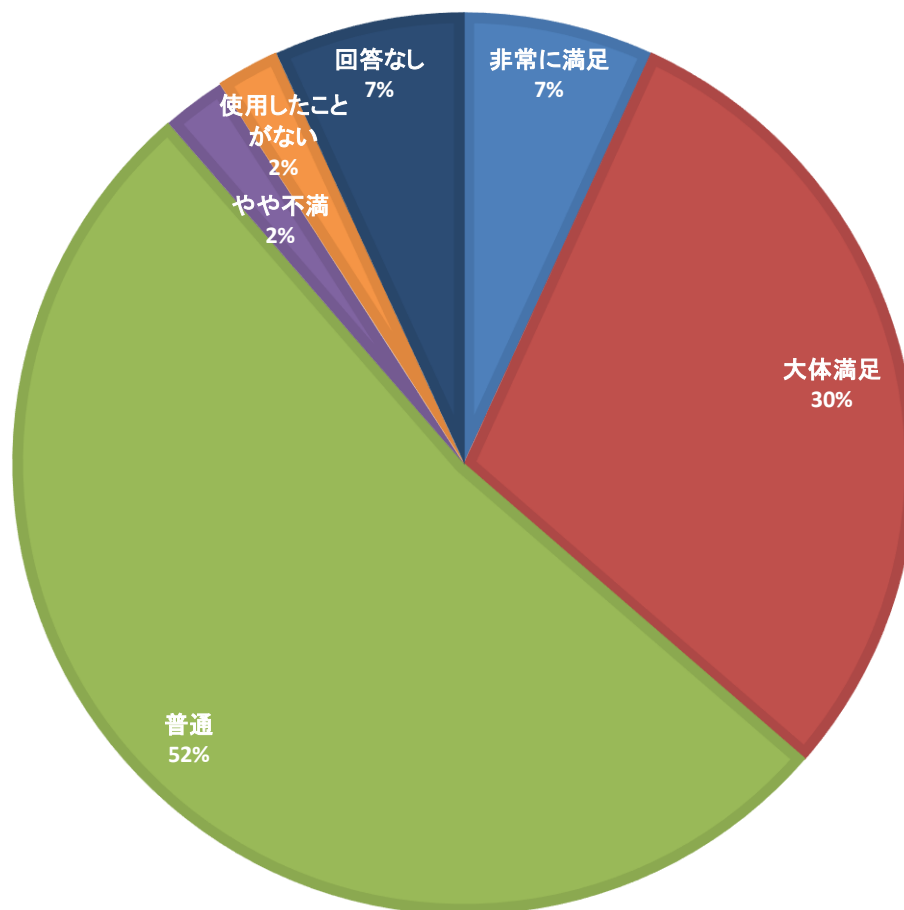
Q1.新しい業務基幹システムで変更になった納品書や請求書はいかがでしたか



Q2. 主にご注文を受ける八尾受注センターの対応はいかがでしたか



Q3.主に商品等のお問い合わせを受ける品川のカスタマーサービスの対応はいかがでしたか



#### Q4.その他業務基幹システムに関するご意見、ご要望があればお聞かせ下さい

##### 【問題なし 2件】

- ・スタッフから特に問題を聞いていない。
- ・気になったことはありません。

##### 【コンビニ払い 1件】

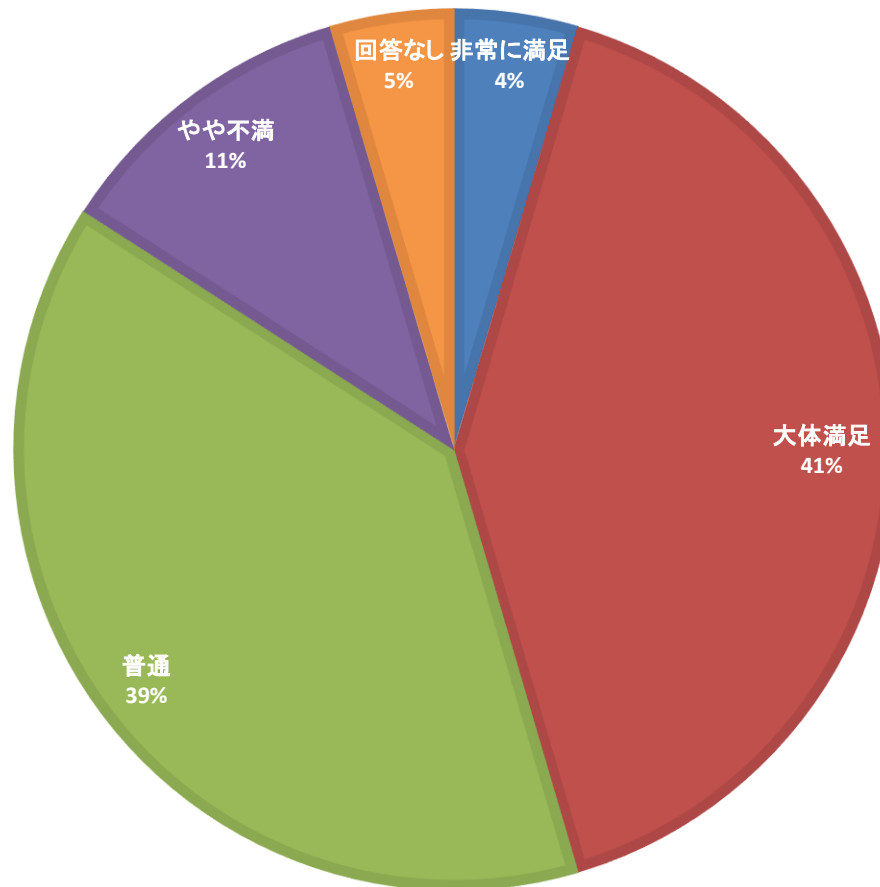
- ・コンビニ払い込みを金額によらず利用できるようにしていただければ助かります。

##### 【SAPまたは基幹システムが分からない 3件】

- ・?
- ・SAP- ?
- ・業務基幹システム、業務変更がよくわかりません。Q1の納品書・請求書の変更点が請求書に詳細が添付されなくなったことを示す場合は、納品書が複数枚ある場合、どの数値を確認するかで初め少し戸惑いましたが、慣れました。今特に支障はないです。



Q5.従来のTOD（トータルオーダーディスカウント）に比べていかがでしょうか



## Q6.その他割引条件に関するご意見、ご要望があればお聞かせ下さい

### 【良くなった 1 件】

- ・その前のシステムより良いと思います

### 【お得感がない 1 件】

- ・学会やセールでの割引率と日常で購入する割引率が30%で同じ場合が多々ありお得感が無いように感じる時があります。でも、常に30%offしていただけるのはとても助かっています。ありがとうございます

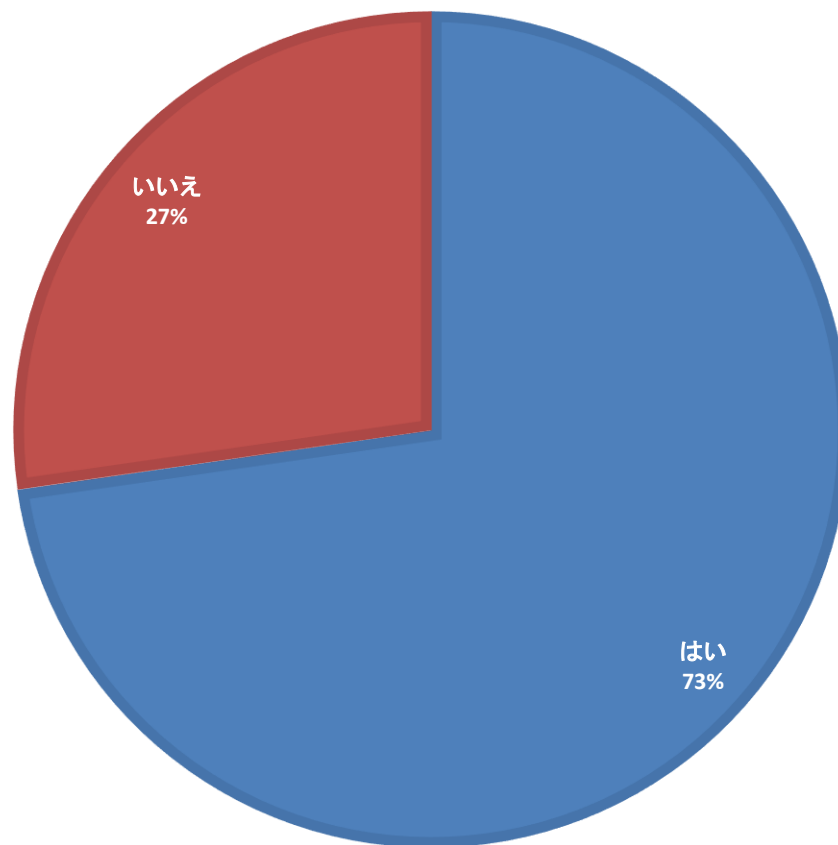
### 【割引条件がわからない 2 件】

- ・改めて割引条件を教えてください（率について）
- ・ほとんど知らない

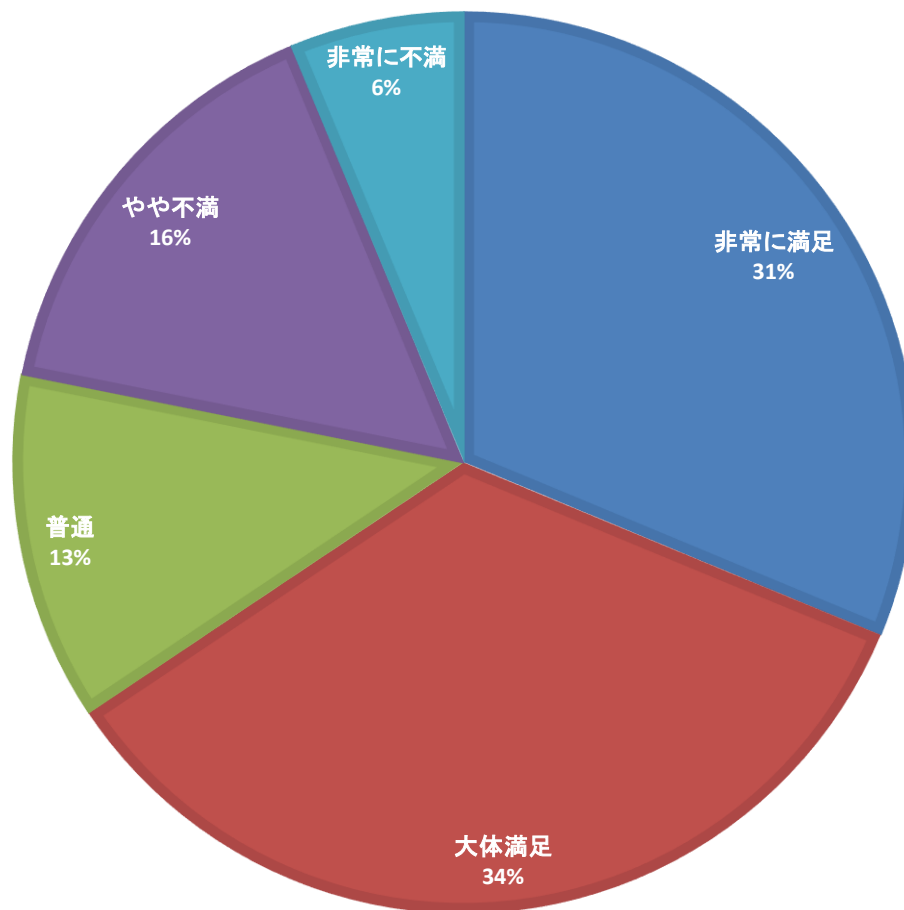
### 【その他 1 件】

- ・為替と連動して価格を変えるべき

Q7.クレジットカード支払いサービスをご利用されていますか



Q8. (Q7ではいと答えた73%の方) ご利用になった感想はいかがでしたでしょうか



Q9.(Q7 でいいえと答えた方)ご利用にならない理由をお聞かせ下さい

【クレジットでなくてよい 1 件】

・特に不便なし

【前向きに 1 件】

・今後利用するつもり

【困る点 1 件】

・登録すると必ずクレジットカード支払いになることが困る

Q10. その他クレジットカード支払いサービスに関するご意見、ご要望があれば聞かせ下さい

**【カード情報・メールからの手続き 8件】**

- ・毎回クレジットカード番号を入れなければならないので、手間がかかる
- ・毎回ネット上から行う必要があり、自動でチャージしていただくと助かると思います。セキュリティー第1ですが・・・
- ・毎回のカード番号の入力がめんどろ。いまだきこれはありえない。ネットで買い物してみてください。
- ・メールからの決済手続きは面倒。年間発注金額の条件等関係なくクレジットカード支払いできるようにしていただきたい。
- ・他社は自動で引き落とされるが、こちらは毎回ネット上で登録する手間がかかる
- ・安全を期すというのはわかるが毎回カード情報を入力するのは面倒。
- ・{メール⇒請求書}の順でなく「請求書⇒メール」の順にして欲しい。(メールをあとで確認する作業習慣がなくカード支払いが忘れやすい。)
- ・セキュリティーの対策として必要なかもしれませんが、毎回カード番号を入力しなければならないのは不便です。

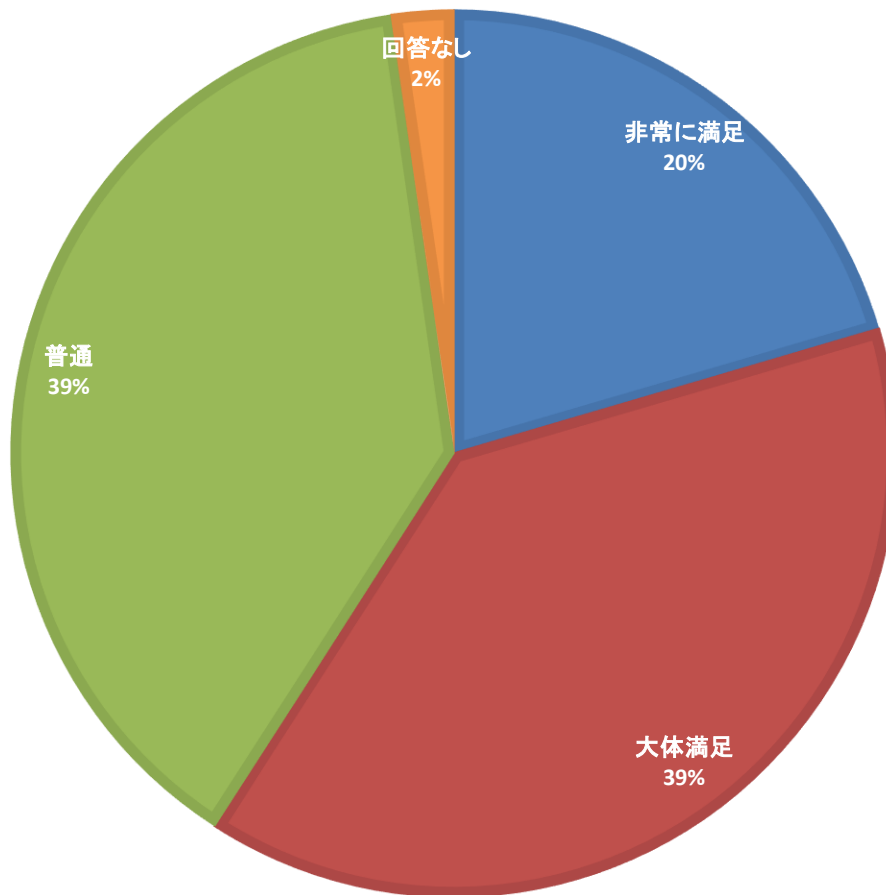
**【肯定的 2件】**

- ・現行でよい。
- ・簡単で大変助かります。

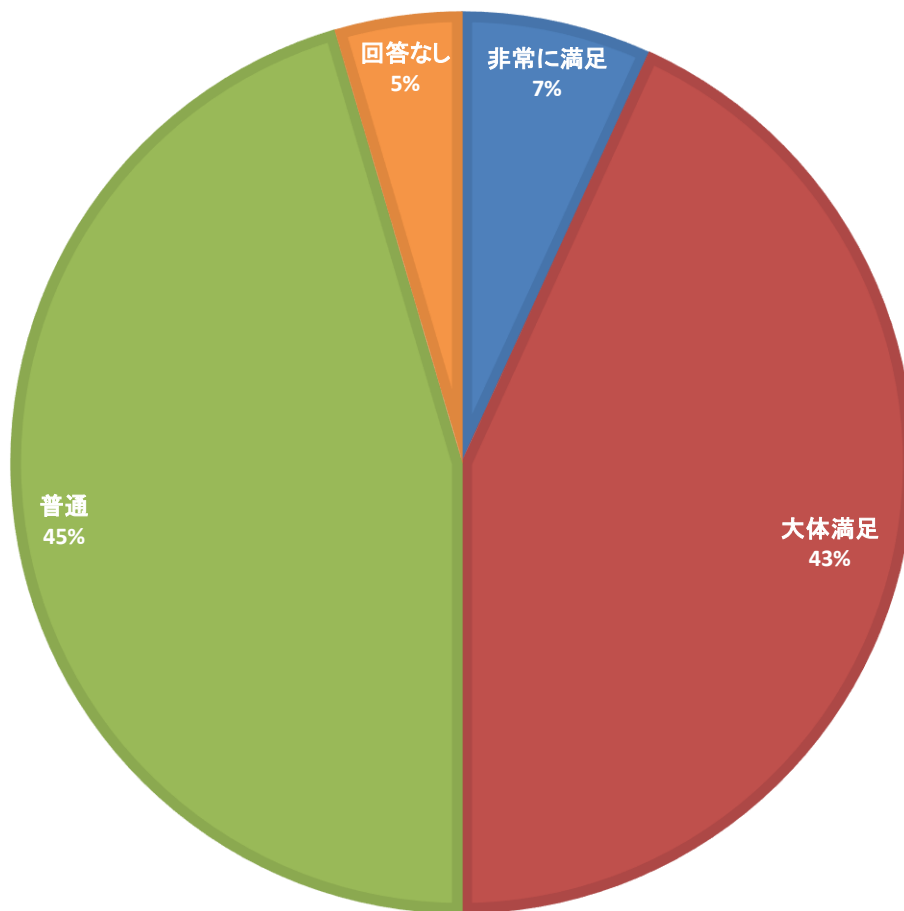
**【その他 2件】**

- ・報告済
- ・特になし

Q11. 価格表を廃止して総合カタログに定価を併記しましたがいかがでしょうか



Q12. 製品スペックや形状等の表記についてはいかがでしょうか

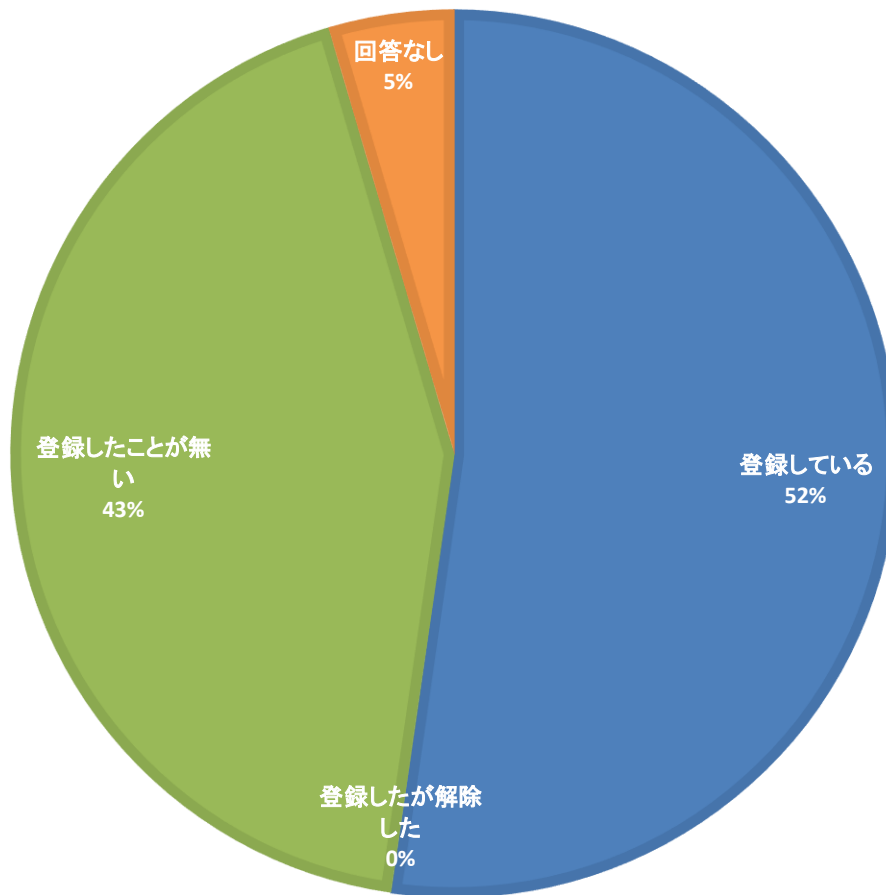




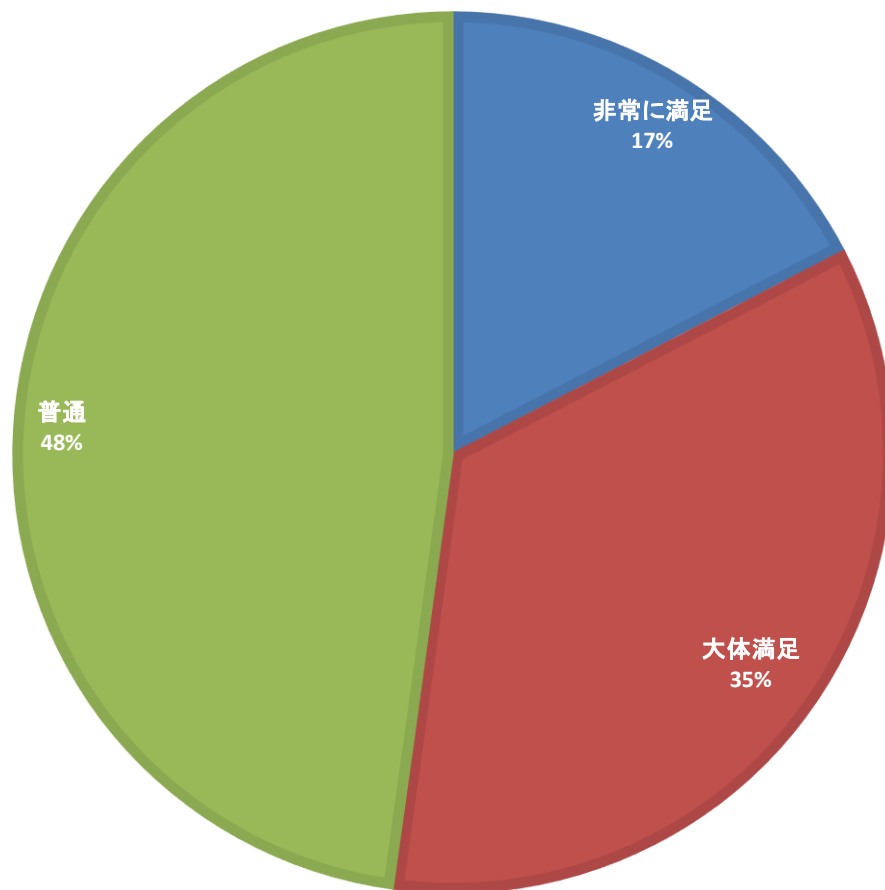
Q13.その他総合カタログに関するご意見、ご要望があればお聞かせ下さい

特にご意見をいただいていません。

Q14.メルマガ会員としてアドレスを登録されていますか



Q15. (Q14で登録していると答えた方52%) ご利用になった感想はいかがでしたでしょうか



Q16.(Q14で登録したが解除した、登録したことがないと答えた方43%)理由をお聞かせ下さい

**【メルマガの存在を知らなかった 4件】**

- ・あるのを知らなかった
- ・知らなかった。できたら登録したい
- ・有る事を知らないから
- ・しらなかった

**【その他 1件】**

- ・必要な情報はセールスにいただいているから

Q17.米国本社に対するご意見、ご要望があればお聞かせ下さい(製品パッケージ、販売単位、品質など)

**【デモン関連 4件】**

- ・デモンクリア、スライド部分の緩み、外れなどトラブルが多い。デモンQについているガイドはあまり必要性を感じない
- ・デモンクリア下顎3-3の脱離が頻繁に生じて困る
- ・デモンブラケットを使っています。製品は良いと思います。しかし、正直高すぎます。定価が1個2800円!!!他社のセルフライゲーションブラケットも優れていると聞きますよ。
- ・ブラケットウイングの改善・チューブがツイーザーで持ちにくい。もっと、ルーティンでベストデザインを確立し、不変（普遍？）とすべき

**【その他 2件】**

- ・縦収納しているので以前のように部位シールがあると助かります
- ・大臼歯部のパッケージの表記が納品書の書き方と全く違い、納品処理ができない。間違えそうになるので改善してほしい。日本で一般的でない表記でわかりづらい