

こんな工事やっています！



某医院様 改修電気設備工事
建築のリフォームに合わせて、照明のLED化など電気設備も新しくしました。

こんな活動も行いました！



フロンガス勉強会(2015/9/30)
フロン排出抑制法についての勉強会



にいがたBIZ EXPOに出展
(2015/10/22,23 新潟市産業振興センターにて)

編集後記

冷たい風の吹く季節となりましたが、皆さまお元気でお過ごしでしょうか。風邪やインフルエンザが流行っているこの時期、睡眠をしっかりとることはとても大切なことではないかと思います。冷え症がひどい私は、この時期の睡眠時、湯たんぽが手放せません。大きめのプラスチック容器にお湯を入れるという原始的な暖房器具ですが、本当に暖かく安眠へと誘ってくれますのでおすすめです。

ただし、低温やけどにはご注意ください。
本年も、HES通信をお読みくださり有難うございました。
どうぞ良い年末・新年をお迎えくださいませ。(上村)

Hasegawa Engineering Service

経営理念
ありがとうございます！

基本理念
すべてに感謝！

HES通信

2015年12月 発行 No. 32

経営ビジョン
最適な設備運用を支援
する設備サービス業で
日本一を目指します

営業理念
私たちは、スピード対応を
モットーに、お客様にマッチ
したサービスを誠意と感謝を
込めて提案することによって、
お客様と共に発展します

株式会社 長谷川エンジニアリングサービス

〒950-0915 新潟県新潟市中央区鏡西2丁目1番1号

☎ 025(241)281 FAX 025(241)2813

URL <http://www.hei.co.jp/hes/>

EMAIL niigata-e@hei.co.jp

『お客様アンケート』



株式会社長谷川エンジニアリングサービス
代表取締役 長谷川雄一

平素から皆様にご大変お世話になっております。ありがとうございます。
今回は皆様にご協力を頂きましたお客様アンケートの結果について掲載しております。

今回のアンケートは、私たちが中期経営計画のテーマとしている「スピード対応」に関して、皆様から至らない点をご指摘いただき、改善することでよりよいサービスを提供することを目的に行いました。

結果はご覧の通りですが、このようなアンケートでは、お客様から率直な厳しいご意見を頂くことは少なく、比較的満足度の高い結果になりがちです。これはサービスのレベルが高いということではなく、一般的に不満な方はアンケートにお答えしていただけないということによるものと考えております。

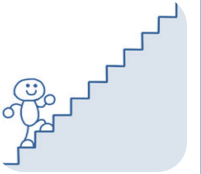
従って、アンケートの結果を参考にすることは勿論ですが、回答率に着目することも大切かと思っております。次回は回答率をもっと上げる努力もしていきたいと思っております。

数件でしたが、厳しいご指摘をいただいたお客様もいらっしゃいました。このような方々は私たちの真の支援者と考え、感謝申し上げますと共に、頂きましたご指摘を元に改善活動を進めて参りますのでよろしくお願い申し上げます。

まもなく2015年も終わります。本年も大変皆様にお世話になりました。来年も引き続きご指導ご鞭撻をお願い申し上げます。よいお年をお迎えください。



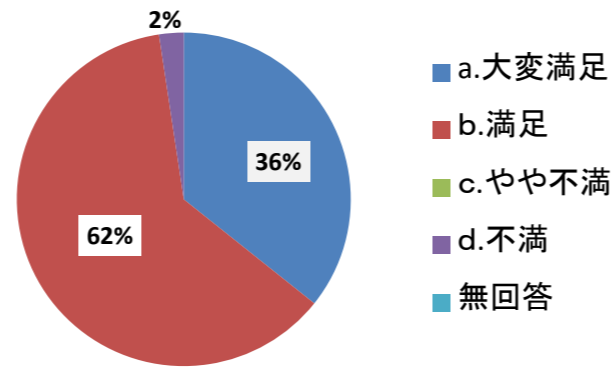
お客様満足度"100%"を目指します！ ～ アンケート結果のご報告 ～



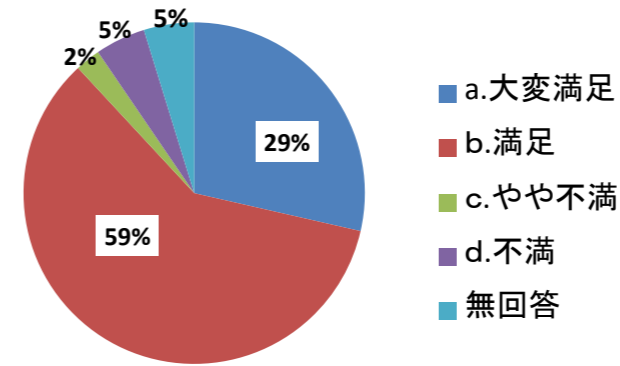
2015年7月から11月の期間、工事のご依頼を頂いたお客様のうち、直接工事をご依頼くださったお客様(元請様)や新しく工事をご依頼くださったお客様を中心にアンケートをお送りし、たくさんのご意見を頂戴いたしました。皆様のご協力に心より感謝申し上げます。今回のHES通信では、皆様からいただいたアンケートの結果を集計しグラフ化したものをご意見と共にご紹介いたします。



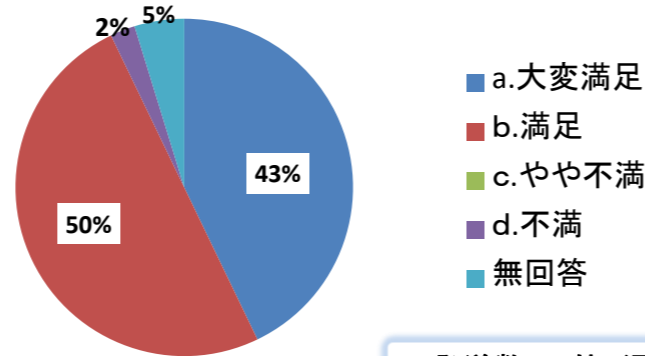
1.お問合せいただいた際の、初動対応・電話応対・折り返し連絡の迅速さはいかがでしたか？



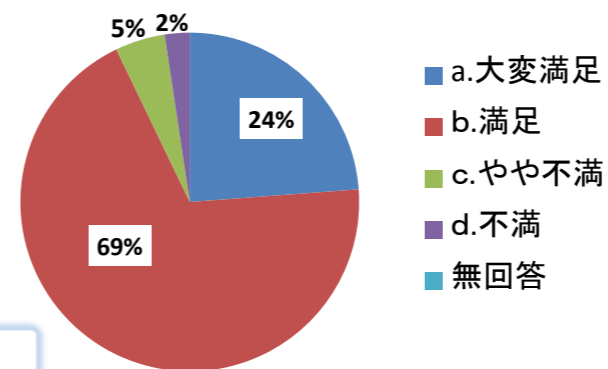
2.工事までの流れ、見積り書の提出についての迅速さはいかがでしたか？



3.工事の迅速さはいかがでしたか？



4.請求までの対応の迅速さはいかがでしたか？



発送数:69件 返信数:42件

この度のアンケートにご多忙中にもかかわらず、たくさんのお客様から貴重なご意見をお寄せ頂き、誠にありがとうございました。我が社では今年度のスローガンに『スピードアップ』を掲げ、業務全般においてより迅速な対応を目指し全力で仕事に取り組んでおります。しかしながら、まだまだ至らぬ部分も多く感じており、私たちの『スピード対応』についてお客様の生の声を頂きたく、工事のご依頼を頂いたお客様にアンケートをお願い致しました。

頂いたご意見のなかには、施工に関するものもありましたが、

- ・見積書が早く欲しい
- ・請求や集金を早めに、期日を正確に

という営業・事務的な内容のものが多数ありました。

このようなご意見にお応えすべく、スタッフと共に社内業務の改善検討を進めており、期日などに関する確認やチェックをより強化して参ります。今回アンケートにご協力くださいましたお客様、並びに平素より工事のご依頼をくださるお客様のお役に立つことができるよう、なお一層努力して参ります。今後ともご指導のほどよろしくお願いいたします。

株式会社長谷川エンジニアリングサービス マネージャー 阿部 崇



＜お客様からいただいたご意見＞

- ・いつも緊急対応して頂き、ありがとうございます。
- ・とても迅速な対応をしていただきました。また頼みます。
- ・お世話様です。いつも良くやって頂きありがとうございます。
- ・休日にも関わらず、おいで下さって点検して頂きました。ありがとう。
- ・受付、工事担当者がとても感じのよい対応でした。アンペアアップしましたので、安心して家電を使用できています。
- ・急な工事の依頼に対して対応して頂きまして大変ありがとうございました。
- ・担当者、作業員が気持ちの良い人達でいつも助かっています。
- ・素早い対応をしていただき、大変助かっております。
- ・迅速でいい対応でとてもよかったですと思います。

- ・早目の集金、お願いします。
- ・締日通りに請求書が届いていないことが時々あるのでご注意願います。
- ・今回の工事は、何カ月も前に見積りをお願いした物件でした。工事完了まで時間が掛かりすぎました。
- ・見積書提示、工事内容、請求書の大幅な遅れとすべてにおいて不満足でした。
- ・直近に在る御社の事業内容を良く知りませんでした。今も・・・同じ。

※一部抜粋・編集させていただいております。



貴重なご意見ありがとうございました。