

## 項目別満足度

区分	番号	質問内容	満足	やや満足	どちらとも いけない	やや不満足	不満足	無回答
営業 依頼書	1-①	担当者の態度、言葉遣い	73.5%	14.2%	2.3%	0.0%	0.3%	9.7%
	1-②	説明の分かりやすさ	65.8%	20.6%	3.2%	0.6%	0.0%	9.7%
	1-③	トラブルへの対応の速さ	68.1%	18.4%	2.3%	0.6%	0.3%	10.3%
	1-④	依頼方法（依頼書の使いやすさ）	54.2%	23.2%	6.8%	1.3%	0.0%	14.5%
	1-⑤	営業・集配の満足度	<b>60.6%</b>	<b>18.1%</b>	<b>3.5%</b>	<b>0.6%</b>	<b>0.0%</b>	<b>17.1%</b>
検査 報告書	2-①	検査の所要日数	61.6%	23.5%	4.2%	0.6%	0.0%	10.0%
	2-②	緊急検査の所要時間	61.6%	21.9%	5.2%	1.0%	0.0%	10.3%
	2-③	基準値、単位の妥当性	62.9%	17.1%	6.8%	0.0%	0.0%	13.2%
	2-④	報告書の見やすさ	64.5%	22.3%	3.5%	0.0%	0.0%	9.7%
	2-⑤	案内文書類の見やすさ	60.3%	23.2%	6.5%	0.0%	0.0%	10.0%
	2-⑥	検査・報告書の満足度	<b>59.0%</b>	<b>22.6%</b>	<b>3.5%</b>	<b>1.3%</b>	<b>0.0%</b>	<b>13.5%</b>
問合せ	3-①	電話対応の言葉遣い	76.1%	11.6%	2.3%	0.0%	0.0%	10.0%
	3-②	説明の分かりやすさ	72.6%	14.8%	2.6%	0.0%	0.0%	10.0%
	3-③	問合せへの対応の早さ	70.0%	16.5%	3.5%	0.0%	0.0%	10.0%
	3-④	問合せの満足度	<b>66.8%</b>	<b>15.5%</b>	<b>1.3%</b>	<b>0.0%</b>	<b>0.0%</b>	<b>16.5%</b>
全体	4	全体的な満足度	<b>66.5%</b>	<b>22.6%</b>	<b>1.0%</b>	<b>0.3%</b>	<b>0.0%</b>	<b>9.7%</b>

区分	番号	質問内容	昨年よりも 良くなった	昨年よりも 少し良くなった	昨年と 変わらない	昨年よりも 少し悪くなった	昨年よりも 悪くなった	無回答
前年比較	5	昨年度と比べた満足度	<b>24.2%</b>	<b>10.0%</b>	<b>54.5%</b>	<b>0.6%</b>	<b>0.3%</b>	<b>10.3%</b>