

令和7年3月吉日

お取引先様各位

名鉄ワールドトランスポート株式会社
お客様満足度調査事務局

2024年度お客様満足度改善活動結果報告

拝啓

桜花の候、皆様におかれましてはますますご清栄のこととお慶び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、今年度実施いたしましたお客様満足度改善活動の結果をご報告いたします。皆様にはご多忙の中、複数回の調査にご協力いただき、誠にありがとうございました。今回の結果を真摯に受け止め、来年度も改善活動の取り組みを全社で継続し、皆様へのサービス品質向上に努めて参ります。

今後とも、変わらぬご愛顧を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

敬具

記

1. 改善活動概要

- 活動期間 : 2024年8月～現在(継続中)
- 対象課題 : ①通関質問内容の分かりやすさ
②タイムリーな動静情報の提供
- 活動内容 : ①お客様が理解しやすい質問文にする
例)・質問文の加筆(要点や意図を整理)
・通関部署との連携強化
・社員の通関知識向上 など
- ②社内の情報共有体制を見直す
例)・全社横断情報共有ツール運用
・情報更新頻度の向上 など

2. 改善活動結果

2024年5月実施全体調査と2025年2月実施個別調査を比較した結果、全項目でポイントが上昇しました。

- ①『きわめて分かりやすい』が14.9%UP。全体でポジティブ層の占める割合が59.5%→75.2%へ。
②『どちらでもない』が減少し、全体でポジティブ層の占める割合が58.9%→69.6%とUP。

3. 今後の展望

これからも、お客様からいただく声に耳を傾け、改善を重ねていきます。そして、お客様にとって『なくてはならない存在』として選んでいただけるよう、サービスを磨き続けてまいります。

以上