

お客さまの声から生まれた改善事例

お客さまからいただいた貴重なご意見・ご要望を活かした主な改善事例をご紹介します。

タバコの口臭について

「担当者の説明は良好であったが、タバコの口臭が気になった」とのご意見がありました。

営業担当者へ事例紹介と周知を行いました。



タバコの臭いだけでなく、食べ物による口臭にも注意が必要であることを周知徹底します。

安全確認の徹底

「足の採型終了時、座椅子から車椅子に移乗する際、担当者のサポートがなくバランスを崩し、踵骨骨折している足を地面についてしまった」とのご意見がありました。

(幸いにもお怪我はありませんでした)

重大な事故につながりかねない事例です。

声かけ、安全確認について営業担当者へ事例紹介、周知を行いました。

装具の装着方法説明について

肩装具のお客さまより「病棟看護師が使い方がわからず、術後の痛む時にきちんと装着できなかった」とのご意見をいただきました。病棟でのスタッフの入れ替わりにより装具装着の仕方がわからなかった可能性があります。

病棟スタッフへの装着方法等に関する定期的な勉強会を今後も継続する一方で、こうした事例が発生した際には、説明書コピー等を用いてスタッフへの共有を図ることを徹底します。

アンケートが教えてくれる営業のヒント

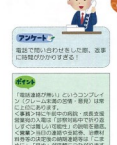
アンケートで複数のお客さまから繰り返し同じようなご指摘を頂くことがあり、重要な内容、失敗事例について、継続的な共有ができていませんでした。

15点を選んでカルタ形式のリーフレットを作成し、全営業担当者に配布しました。

名刺サイズに折りたたんで携帯し、日々の振り返りや新人指導等に活用していきます。

アンケートが教えてくれる

営業のヒント



装具のベルト修理について

コルセットや下肢装具を中心に「将来ベルトが傷んだ際に修理してもらうことは可能か」という質問が継続的にあります。
納品時の説明不足が考えられます。



営業担当者へ事例紹介と周知を行いました。

ホームページの「よくある質問」にもベルト修理に関するQ&Aを追加更新しました。

国民健康保険の説明用紙について

国民健康保険のお客さまより「療養費の支給申請時、通帳が自分（奥様）名義ではNGで世帯主名義を指定された」とのご意見がありました。



確認の結果、各自治体により受付基準が異なる状況が判明しましたので、国保用説明用紙について、振込口座に関し、より詳しい（誤解のない）説明文に改訂しました。

義手の汚れについて

義手のお客さまより「インクなどの汚れがつかないようにしてほしい。」「1年使用すると真っ黒になる。ふき取り液を使っても取れない。改善してほしい。」「とのご意見がありました。



素材により汚れのつきにくさが異なりますが、工房アルテで取り扱っている人工ボディ製品であれば、要望に沿う可能性があります。

営業担当者へ周知し、製品紹介時に選択肢をご提示するように努めてまいります。