

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。

頸椎装具の洗い替えカバーについて

フィラデルフィアカラーをご購入のお客さまから「病院で装着後、布のカバーを注文して送ってもらった。洗い替えは自分からお願いするのではなく、最初から勧めて欲しかった」とのご意見がありました。



頸椎装具は、カバーつきやカバーなしなどメーカーによって様々です。

当該商品についてはチラシを作成するとともに、洗い替えのご提案ができるものは、社内資料を作成して営業担当者に周知を行いました。



商材のご提案と周知

「最近金額がかかるという理由から、いろいろな意見や提案をもらえなくなった気がします。色々な面からアドバイスや改良の提案など専門家の立場からいただけたところも助かります。金額はその後で！と思います。」とのご意見がありました。



会議で営業担当者に事例紹介と周知を行いました。

ご提案に際して当社側の不要な配慮で、結果的に必要な情報が行き渡らないケースが無いよう、今一度心に留め置きます。

入学準備情報の提供について

「あと一年で小学校に入学なのでどのような準備が必要かなど情報が知りたいです。」

「日々忙しくて情報収集もままならないので、情報誌などがあればうれしい」

とのご意見がありました。



キッズカーニバルのご案内をお送りしました。

また、お客さま向けのBOYS&GIRLSカタログの改訂版を確実にお渡しできるように徹底しました。

次年度も就学予定のお客さまへ継続的にアプローチを実施していく予定です。

ジュエットの罐の仕様について

オーダージュエットのお客さまより、背パット側の罐に隙間があるためベルトが通しにくいとのご意見がありました。ベルトを通しやすいよう罐が立ち上がった仕様となっておりますが、横になられた状態、かつ背を曲げることが出来ず罐が見えない状態で一人で装着されるケースにおいて、罐の下の隙間に誤ってベルトを通そうとしてしまうことがありました。



①ベルトを25m幅から50m幅仕様に一本化し、素材を薄いものに変更しました。

②鍵穴式+折りマジックにして装着しやすくしました。

③背当てを軟ポリに変更しました。

④場合によっては、適合する既製品を活用します。

セラピスト経由で納品した装具のフォローについて

既製品装具のお客さまより「理学療法士を通じて装具を装着をしたので川村義肢の担当者に会っていない、フォローしてほしい」とのご意見がありました。



既製品装具の場合は、病院スタッフに納品して頂くケースも一部ありますが、お客さまに丁寧な連絡・お声かけをするよう営業担当者に徹底いたしました。

着脱ホルダーのタグについて

着脱ホルダーのお客さまより「足底板の固定バンドの甲部分についている御社のタグが邪魔。使用者のことを考えて、印刷（印字）するか、場所移動するのがいいと思います。」のご意見がありました。



現状のタグのままで深く（出代が短くなるように）縫製する方法を暫定対策としました。

今後は社名表記を無くし、Kマークだけを印字する仕様への切替を検討するなど、製造作業に支障をきたさない範囲でタグ自体の面積を縮小することを目指します。

アキレス装具の仕様について

「土足用のソールのマジックテープが強すぎる。外す時にアキレス腱が切れそうです。テープを全面に貼らずに外すことも考慮した設計を。」のご意見がありました。



安全面から、通常使用時に決して外れてはいけないもののため、着脱の利便性向上に重きを置いた仕様変更は行いません。

製品の仕様変更はせず現行のままとしますが、装具を外してから剥がしていただけるようにお客さまへご説明することを営業担当者に徹底しました。

ホームページでの営業拠点アクセス情報掲載について

エイドセンター大阪シューズショップのお客さまより「店舗に駐車場が欲しい」とのご意見がありました。



実際には近隣のコインパーキングのサービスチケットをお渡ししていますが、HPに記載がなく、周知できていませんでした。ホームページの各営業所アクセス情報について、駐車場の状況を追記掲載しました。

また、バリアフリースイールの設置状況も掲載しました。