

# 2025年度顧客満足度調査結果

実施期間  
2026年2月24日～3月13日

|        |       |
|--------|-------|
| 配布数    | 42    |
| 回収数    | 17    |
| 回収率(%) | 40.5% |

|  | 満足 | やや満足 | 普通 | やや不満 | 不満足 | 満足度平均 |
|--|----|------|----|------|-----|-------|
| 1. 来所時や電話等での職員の対応・マナーはいかがでしたか            | 16 | 1    | 0  | 0    | 0   | 4.94  |
| 2. 試験依頼書のご記入のうで分かりやすさはいかがでしたか            | 15 | 0    | 2  | 0    | 0   | 4.76  |
| 3. 試験を依頼されてから、試験証明書がお手元に届く期間の満足度はいかがでしたか | 15 | 0    | 1  | 0    | 0   | 4.88  |
| 4. 試験証明書の分かりやすさ、見やすさはいかがでしたか             | 14 | 1    | 1  | 0    | 0   | 4.81  |
| 5. 試験結果(精度・信頼性)には満足していただいているでしょうか        | 13 | 2    | 2  | 0    | 0   | 4.65  |
| 6. 試験結果に対するフォローはいかがでしたか                  | 15 | 0    | 2  | 0    | 0   | 4.76  |

## 7. 指摘事項、要望事項等とその対応

| 指摘事項、要望事項等   | 対応  |
|--|---|
| 電動関係の予約が抽選で取り難いと耳にします(まだ機会が無く、実際に当社が実施した訳では無いので不正確です)。頼りにしている分、その点が唯一、不安を感じている部分です。                | 電動アシスト自転車用シャーシダイナモメータは利用希望が集中するため、現在は抽選方式を採用しております。より利用しやすい環境を整えるため、運用改善を検討してまいります。   |
| 駆動補助力の比率検査は結果としては東京車両検で不合格でした  | 定期的に(一財)日本車両検査協会東京検査所様所有の電動アシスト自転車用シャーシダイナモメータと機差比較を行っております。測定結果が安定しない車両もございますので、余裕を見た調整をお勧めします。  |
| 部品試験結果に対する改善提案等あれば良いと思いましたが、シャーシダイナモメータの予約可能日の拡大を希望します   | 部品試験結果に対する改善提案等については、試験結果の活用につながる有益な取り組みであると考えられるため、今後のサービス向上の参考とさせていただきます。<br>また、シャーシダイナモメータの予約可能日の拡大につきましても、利用状況を踏まえながら、より多くの方にご利用いただけるよう運用方法の改善等について検討してまいります。 |
| 電話した際、担当の方が現場に出ているとすぐに対応できないことが有る。別の来客対応であれば仕方ないと思いますが、出来るだけ対応していただくと助かります。                        | 担当者が試験業務で現場に出ている場合や試験の最中など、安全面への配慮からすぐに電話対応ができない場合があり、ご不便をおかけすることがございます。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。   |
| いつもお世話になっております。ご対応には大変満足しております。今後ともよろしく願いいたします。  |   |
| 3,4の試験証明証は発行したことがないので未記入にしております。試験ごとの治具の組み換えや、トラブルに対しても柔軟に対応していただき、大変助かっております。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。 |   |
| 事案解決に多大なるご尽力を賜り、誠にありがとうございます   |   |