

2019年8月26日

## 2018年度の苦情対応に関する統計的データについて

一般財団法人材料科学技術振興財団

MSTではステークホルダーの皆様の苦情やご意見・ご要望にもとづく業務改善活動を継続的に行っております。

みなさまからお寄せいただいた苦情を真摯に受け止め、情報の共有化をはかるとともに、その傾向や内容を集計・分析して、業務・サービスの改善につなげる取組みを推進しています。

2018年度にお寄せいただいた苦情を分類した内訳を以下に示します。

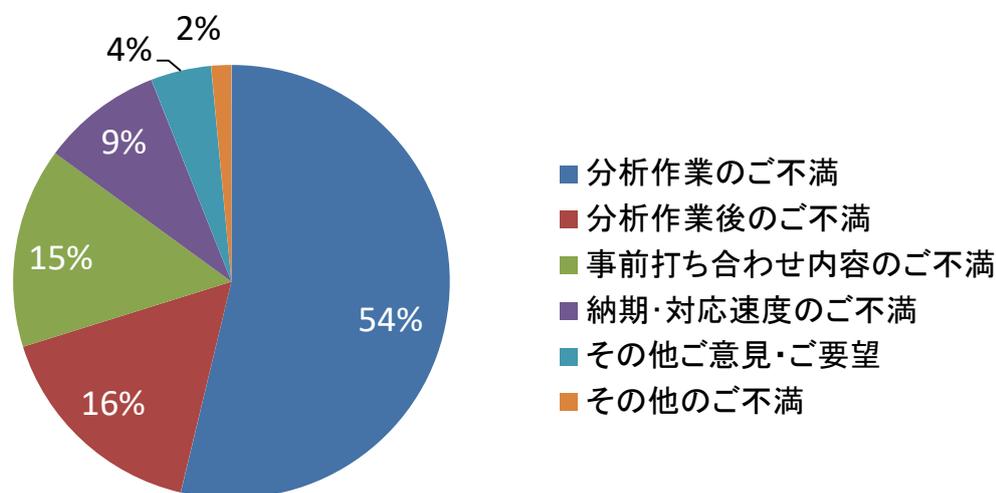


図. 2018年度の苦情の分類グラフ

苦情に対しての改善活動の例をいくつかご紹介します。

「分析作業のご不満」に対しては、特殊な処理を行う場合には通常の処理を行った場合と比較し、検証を行うようにルールを変更しました。通常処理での検証の記録を速報時に確認するチェックシートに残すことで、漏れなく確認できるようにいたしました。

「分析作業後のご不満」に関しては、返却時にサンプルが容器内で動いてしまう事象に対し、固定に用いるテープの種類を変更すること、および固定箇所を増やすことで輸送中にサンプルが移動してしまう事象を解決いたしました。

また、「事前打ち合わせ内容のご不満」や「納期・対応速度のご不満」に関しても同様に1件1件対策を行い、改善を図っております。

今後も皆様からのご意見に基づく業務改善活動を継続し、よりご満足いただけるよう努めてまいります。