

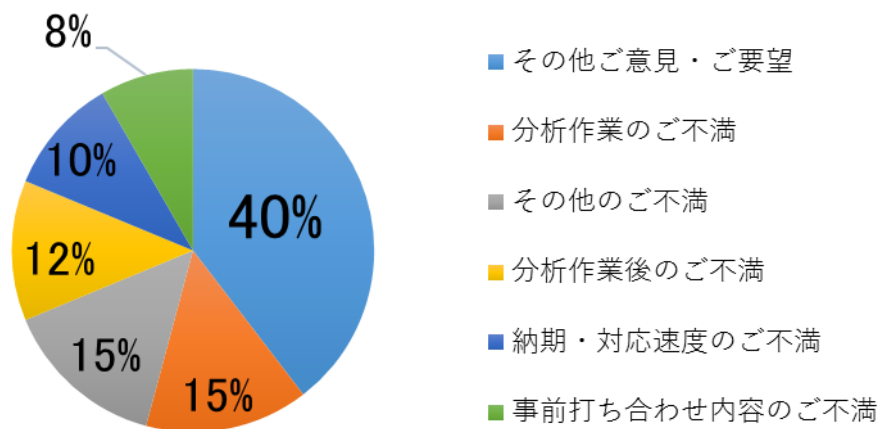
2022年8月17日

2021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。2021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。

2021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ご紹介します。

「納期・対応速度のご不満」に関して、分析担当者以外の職員でも進捗を確認できる社内システムの活用により、組織的な管理を強化しました。

「その他のご不満」に関して、分析前のサンプル確認によって想定される懸念点を事前にお客様へお伝えすることを徹底しました。さらに内部仕様書の改良や詳細な測定条件の記録を徹底する対策等を行いました。

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。