

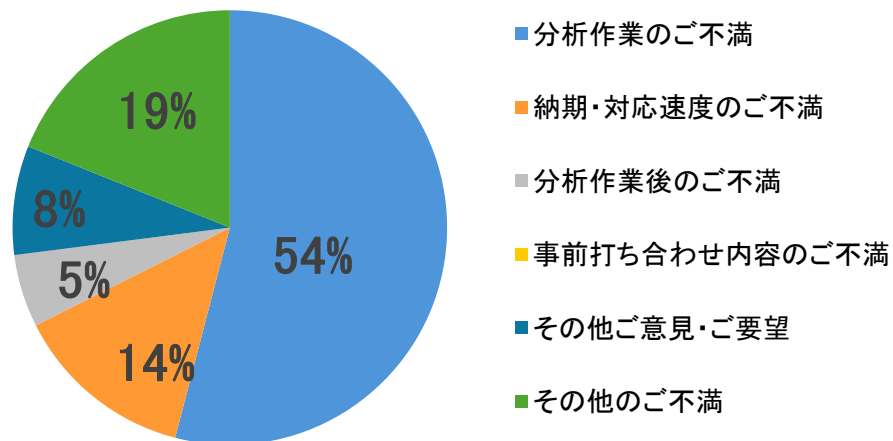
2026年4月9日

2025年度の苦情対応に関するデータについて

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。皆様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。2025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。

2025年度の苦情の分類グラフ



苦情に対するの改善活動の例をご紹介します。

「分析作業のご不満」に関しては、事前にご依頼者の目的を十分に確認し、その内容に応じた適切な手法で分析を進めることを徹底するため、改善活動を実施しております。あわせて、内部仕様書の見直しや作業員への教育にも取り組みました。

「その他のご不満」に関しては、社内システムの活用を推進するなどの対策を講じ、分析担当者以外の職員でもミスなく業務を遂行できるよう、組織的な管理体制の強化を図りました。

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。