

平成23年度お客様アンケート集計表

(平成24年2月実施)

このアンケートは、ISO:9001「品質マネジメントシステム」の効果的な運用並びに顧客要求事項への適合の保障を通じて顧客満足の上を目指するためにJFT品質マニュアルの規程に基づいて行っているものです。

※ アンケート回収状況	合計	本部・東京事業所	大阪事業所
お願い先(事業所数)	162	110	52
回答数	99	65	34
回収率	61.1%	59.1%	65.4%

Q1. JFTの業務の取組みについて卒直な評価・ご意見をお聞かせ願います。(調査時から過去1年間)

質問項目	合計	本部・東京事業所	大阪事業所
1) 依頼結果(報告書)の納期			
A. 納期遅れが発生して迷惑を被ったことがある。 納期について改善を要望する。	0 0%	0 0%	0 0%
B. 納期は一応守られているが、出来れば更にもう少しスピードアップを望んでいる。	13 13.1%	6 9.2%	7 20.6%
C. 納期は守られており特に問題は無い。	86 86.9%	59 90.8%	27 79.4%
合計	99 100.0%	65 100.0%	34 100.0%
2) 試験・検査結果等報告書の「正確さ」			
D. 何回かのミスが発生している。	2 2%	1 2%	1 3%
E. まれにミスが発生している。	15 15.3%	12 18.5%	3 9.1%
F. 問題はなかった。	81 82.7%	52 80.0%	29 87.9%
合計	98 100.0%	65 100.0%	33 100.0%
追記			
D及びE欄、回答記入者17社			
1. 発見後直ちに修正されたので特に支障は生じなかった。		計17社中16社	
2. カット不可の製品をカットされたケースが1件ありました。			

2)お客様への対応について

質問項目	本部・東京事業所						大阪事業所					
	悪い	問題あり	普通	よい	非常によい	計	悪い	問題あり	普通	よい	非常によい	計
1.お客様対応全般について	0 0%	0 0%	38 61%	11 18%	13 21%	62 100%	0 0%	0 0%	20 65%	3 10%	8 26%	31 100%
2.受付窓口の対応	0 0%	4 6%	37 59%	11 17%	11 17%	63 100%	0 0%	0 0%	18 58%	6 19%	7 23%	31 100%
3.電話対応状況	0 0%	4 6%	42 66%	10 16%	8 13%	64 100%	0 0%	0 0%	21 68%	4 13%	6 19%	31 100%
4.電話のコール待ち時間	0 0%	2 3%	41 65%	10 16%	10 16%	63 100%	0 0%	0 0%	20 67%	4 13%	6 20%	30 100%
5.伝言・メッセージ等の伝達	0 0%	0 0%	42 70%	11 18%	7 12%	60 100%	0 0%	0 0%	22 76%	1 3%	6 21%	29 100%
6.貴社を訪問した際の職員の対応、マナー等	0 0%	2 4%	26 47%	12 22%	15 27%	55 100%	0 0%	0 0%	14 47%	7 23%	9 30%	30 100%
7.試験等の依頼事項について、結果について、報告書記載内容についてなどのご質問に対する職員の対応（技術的な問題も含む。）	0 0%	4 6%	25 40%	16 26%	17 27%	62 100%	0 0%	0 0%	12 43%	11 39%	5 18%	28 100%

8.『その他お気づきの点がありましたらお教え願います。』に対する回答

<本部・東京事業所>

- 1) 入室ベルを鳴らしたがすぐ出してもらえなかった
- 2) 電話対応、もう少し明るく
- 3) 訪問設定時間が約束より大幅に遅れた
- 4) 不合格等があった際改善方法や再試験内容などアドバイスやコメントがほしい
- 5) クレーム事項に対する問題点の相談対応が早くて助かっています
問題が起こった項目の検査はもう少しスピーディーな対応があると助かります

- 6) 検査結果をFAXする際検査に出した担当者名前を記入してほしい
毎回山本様に親切にアドバイスを頂いているようで他の協会では有り得ないこと。
弊社社長も絶賛しております。
- 7) 弊社の指示ミスを気がついて教えていただけるので助かっています
- 8) 先日はお忙しい中、草薙さんにお越しいただきありがとうございました。まだまだ勉強不足ですが
社員一同品質問題に真剣に取り組んでいくつもりです。
- 9) 請求書の記載方法について弊社品番の記入等の改善をすばやくしていただいた

<大阪事業所>

- 1) 麻希少商品の混用率の検査が時間かかる。
- 2) ある得意先基準で白物の耐光は不要なのに検査されたりする。得意先単独に提出するときに困る。
統一性が無かったら、突っ込まれたりする。商品により耐光を取った方が良いのは連絡して欲しいです。
- 3) 試験の内容など難しいことも快く教えて下さったり丁寧かつ迅速に対応して頂き感謝している。
また納期など無理なお願いにも対応して頂き助かっています。 有難うございます。(2社)
- 4) 何時も来社頂いています谷川様社内でも評判が良いです。これからも宜しくお願い致します。
- 5) 受付の際、納期を明確にしてほしい

**Q2. 『お客さま社内の品質管理業務面において、現在、問題になっている事項がありましたら
お差し支えない限りお教え願います。』に対する回答**

※回答は下記例示事項の中に該当するものがあればそれに○印を付記していただきました。

例示事項以外は空欄にご記入いただく方法でお願いしました。 (複数回答)

<本部・東京事業所>

	(今回)	(前回)
A. 表示(縫い付け、下げ札等)をめぐる苦情	3社	5社
B. 品質クレームをめぐる問題	15社	13社
C. 組成、混用率等の問題	9社	5社
D. サンプル検査したものは基準内であったが納入商品は基準に 達しないなどの問題	7社	13社
E. 不合格品をめぐる問題(補修等)	10社	13社
F. 自社品質基準(書)をめぐる問題	5社	0社
G. 組織体制、ヒト等をめぐる問題	1社	6社
H. 品質報告書等のデータの管理	5社	7社
I. その他の事項		

- 1) クリーニング店での顧客からのクレームを弊社へ押しつけてくる例が増えている
下札に弊社の電話番号を記載しているため消費者から直接の電話対応に苦慮している
現状、中国製の商品に関して生地試験は中国で製品試験はJFTで行っているが近い
将来中国等での一本化を望む。そして経費面の圧縮をはかりたい。
- 2) 中国素材で収集したもので明らかに同じものであるにもかかわらず生地屋が違くと組成・混
用率が全く違うということがあり、その場合は事前に改めて検査しているため特に問題になり
ませんでした。気が付かず正確でない内容を表示してしまうものもあるのではないか思う

特にクレーム内容についての検査結果を受け取る際その改善策や対応策など過去の事例などと併せてわかりやすく教えて下さるとありがたい。

- 3)洗濯すると異臭がする（フリース素材）毛羽が抜ける・・・
- 4)試験件数が増大して費用面増が問題になっています
- 5)基準に達しない場合の改善方法等を指導してほしい
- 6)短納期の商品は試験結果を待つ時間が生産開始前に無く不合格が出ると改善出来ず販売中止になってしまう

<大阪事業所>

	(今回)	(前回)
A. 表示(縫い付け、下げ札等)をめぐる苦情	3社	0社
B. 品質クレームをめぐる問題	13社	8社
C. 組成、混用率等の問題	10社	7社
D. サンプル検査したものは基準内であったが納入商品は基準に達しないなどの問題	7社	6社
E. 不合格品をめぐる問題（補修等）	6社	8社
F. 自社品質基準（書）をめぐる問題	2社	2社
G. 組織体制、ヒト等をめぐる問題	2社	0社
H. 品質報告書等のデータの管理（ヒト、フィードバック体制等）	1社	4社
I. その他の事項	8社	7社

- 1) 縮率斜行色落ち生地の問題
- 2) BCの詳細 Bは寸法変化率をめぐる問題が多い。Cは海外生産地の混用率の間違が多い。
- 3) 国民生活センター発表のクールタオルの防腐剤の成分分析をお願いしたが検査不可。
- 4) 濃度の高い物は基準に達しない。
吸水性(マイクロファイバー) 中国かかではクリアするが、国内ではクリアしない。
- 5) 特急にてお願いする試験がもう少し早くするようにして頂くと有り難いです。
- 6) 納入先により検査項目が違ったり変わったりしているようなので、項目の変更や、それに伴う料金の変更があれば教えて欲しい。

Q3. 『私ども J T I は、皆様とのお縁を大事にし、「公正」「中立」を基本とすることはもちろんですが、常にエンドユーザの視点に立ってより良くお得意様のお役に立てることを信条としております。つきましては、私どもの業務運営に対するご要望、アドバイスがいただけるようございましたらぜひお教え願います。

簡単で結構でございますので下にコメントをご記入願います。』に対するコメント

<本部・東京事業所>

- 1) 担当者は「日本繊維検査協会」と名乗るが、J F Tをアピールした方がよい
公平・中立があまりにも強く対応、対処に困惑することがある。多少は依頼者の悩みを改善出来るようなコメントも必要なのでは・・・
- 2) いつもご協力頂きこれ以上望むことはございません
- 3) 試験方法及び技術的な件でアドバイス頂きました今後もよろしく

- 4) 対応が早く助かります。引き続き同様の対応をお願いします
- 5) 報告書を作成頂く際に検査結果を踏まえ洗濯表記の方法等を備考欄に記入して頂けると表示に悩んだ際の指標になり助かります。
- 6) 今でも問題はないですが試験納期を早めをお願いします
- 7) セミナー等の開催希望
- 8) 報告書の納期がもう少し早いとありがたい
- 9) 試験をして基準に未達の場合など報告書を作成しないで再試験して基準をクリアしてから報告書を作成してほしい（例えば1ヶ所基準に達しない場合などでその部分以外は合格なのに、その部分を改善して再試験をした場合に合格部分が転記できない等あるので・・・）
- 10) ハンカチの検査依頼する際、レースが付いていたらレースを単独で何m、メタルがあればプラス何個とか検査に必要な数量や枚数が一覧になっていると便利なのですが難しいでしょうか

<大阪事業所>

- 1) 常時問題可能性の高い生地は相談させて頂きアドバイスをもらっています。
今後も技術品質改善等の助言を頂ければ有り難い。
- 2) スナッグ試験（A）を大阪で対応してほしい（納期の問題）
- 3) Qコードの取得をお願いしたい。本当にいつも助けて頂いてばかりです。いつも有難うございます。
- 4) 御社は何時も弊社の無理を対応してもらっており、非常に使い易い印象で、現状に問題はありません。
- 5) 数多くの検査事項を事業所内で対応して頂けると助かります。
- 6) 必要以上に厳しい判定は改めて頂きたいと思います。（東京分）
イントーザーの視点を謳うのであれば安全第一は理解出来ますが、商品としての魅力を打ち出す上での障害になるほどの厳しさは要らないと思います。
- 7) いつも納期・時間等のご無理を言って申し訳ない。要望等にも迅速に対応して頂き有難う。
- 8) 今まで通りでお願い致します。
- 9) 品質データの有効期限を検討してほしい
- 10) JIS以外のデータ提示(例AATCC)を求められた際の対応。
輸出先(仕向地,CUSTOMER別の基準値)のリンク。上記部分のデータの差異、解消法のレクチャーデータ発行日の有効期限の改善(延長)が希望です。
転記が可能な期限が6か月なのは何故でしょうか。
半年後に違う生産分の生地を依頼する場合は仕方ないのですが、全く同じロットで生産した生地なら同じ結果になるので転記できないのでしょうか
海外において認証機関として認知される活動。

Q4. 私どもJFTのホームページについて（新・旧どちらでも結構です）ご意見、アドバイスがいただけるようでしたら、ぜひお教え願います。簡単に結構でございますので下にコメントをご記入願います。

<本部・東京事業所>

- 1) 品質問題Q & Aは取扱っていない商品もあって興味深いし勉強になります。
ファッション動向はスナッグ写真が他にはないものでホームページの利用が広がると思います。
見やすくなった
- 2) 専門的で詳しい人しか理解しづらいのでは・・・試験内容ももう少し具体的に説明してみても・・・

- 3) とても見やすく満足しております（2社から）
- 4) Q&Aなどいねいに書かれていて良かったと思います
- 5) スタイリッシュになってとても見やすくなった
- 6) 試験風景を動画で見られるようにしてください
- 7) 検索してもトップページにつながりにくい*「繊維検査協会」でヒットしてほしい
- 8) 試験結果検索システムがほしい
- 9) 各試験の写真が掲載されているが詳しい説明がほしい
- 10) 試験検査依頼書はダウンロード後そのままPC入力出来たほうがよいのですが・・・
* 新HPは以前のものより見やすくQ&Aは活用させていただきたいと思います
- 11) 素材やアイテムを入力すると試験した方がよい項目がヒットすると参考になると思います
海外の品質に関する情報（一般的な試験方法や表示について等）があると助かります
- 12) ファッション業界なのだからもっと親しみやすく楽しく伝えられたらいいと思う

<大阪事業所>

- 1) 業務内容上、固さが伝わるのは仕方がないが、もう少し柔らかさと明るさが欲しい。『報告と提言』の様なページは有り難いです。ぜひ充実させて下さい。
- 2) 決まった企業で無く、一般消費者からの質問の受付があるのは良いと思います。ファッション分析もなかなか面白く、巻末に品質についてのコメントがあるので勉強になる。
- 3) 試料要尺が項目毎に明記されているのが非常に助かります。
- 4) 検査名だけでなく、どの様な検査なのか簡単に説明が欲しい。
繊維品質表示規程が改正になる場合、インフォ等で最新の情報を知らせて欲しい。
- 5) 品質問題Q&Aは、他社のHPに無い感じで、分かりやすく参考になります。

以上です。ご回答いただきました皆様には大変ありがとうございました。なおご要望、ご指摘事項に対しましては個別にもご回答しておりますが、厳正に受け止め今後とも真摯に対応させていただきます。