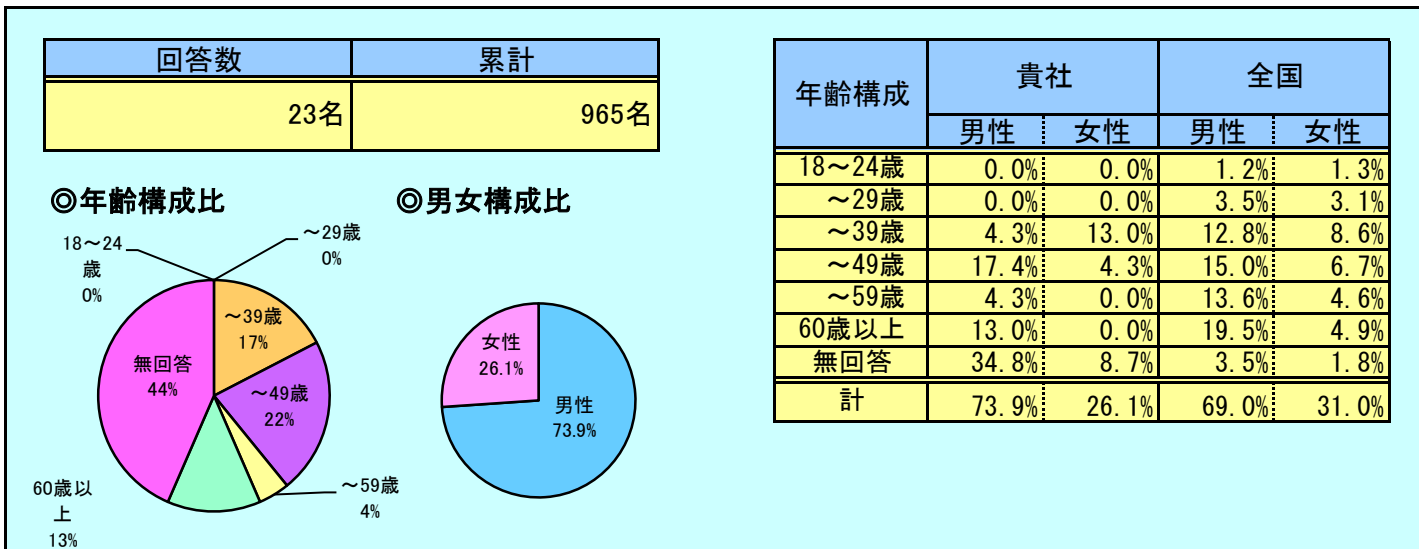


2011年10月～12月期 お客様満足度調査レポート

株式会社高橋栄司自動車

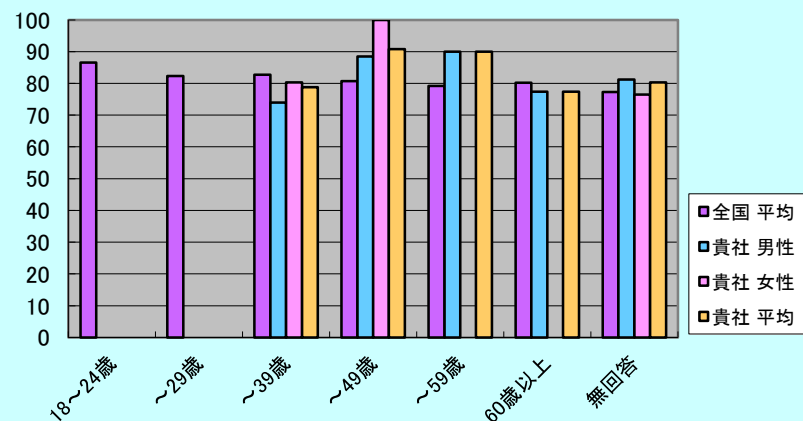
【回答されたお客様について】



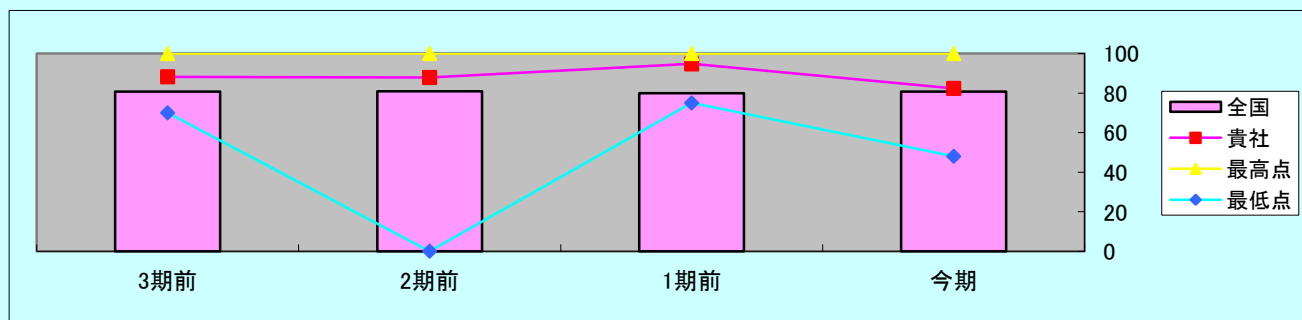
【貴社のお客様満足度】

今期		累計	
貴社(偏差値)	全国	貴社(2005/08～)	全国(2004/10～)
82.35点 (52)	80.80点	87.80点	80.46点

◎男女別+年齢別満足度

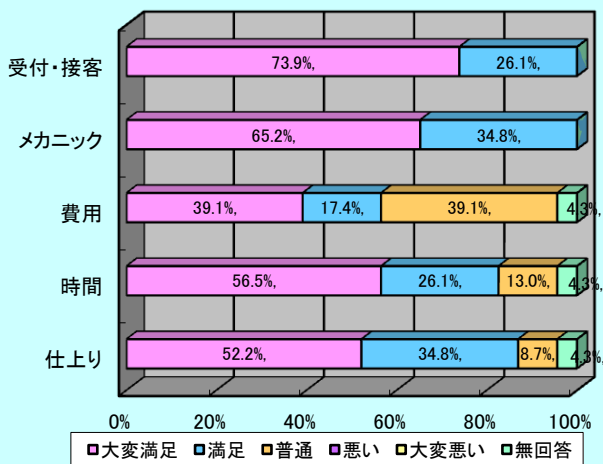


◎平均点の推移



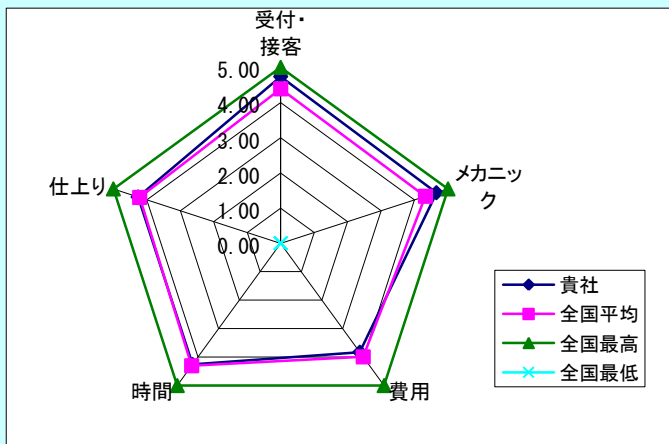
【各サービスについてのお客様満足度】

◎満足度の内容



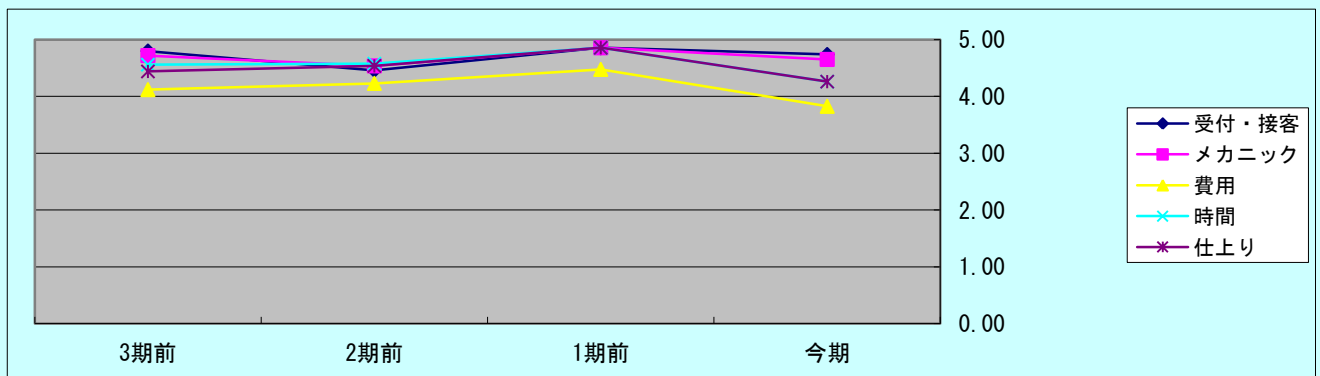
サービス内容	大満足	満足	普通	悪い	大変悪い	無回答
受付・接客	貴社	73.9%	26.1%	0.0%	0.0%	0.0%
	全国	51.4%	38.6%	8.8%	0.3%	0.3%
メカニック	貴社	65.2%	34.8%	0.0%	0.0%	0.0%
	全国	48.8%	39.0%	10.3%	0.7%	0.3%
車検整備費用	貴社	39.1%	17.4%	39.1%	0.0%	0.0%
	全国	32.3%	38.9%	26.4%	1.2%	0.2%
車検整備作業時間	貴社	56.5%	26.1%	13.0%	0.0%	0.0%
	全国	49.1%	35.4%	14.0%	0.5%	0.2%
車検整備仕上り	貴社	52.2%	34.8%	8.7%	0.0%	0.0%
	全国	42.1%	41.1%	15.0%	0.6%	0.2%

◎各サービス項目の平均 (5段階)

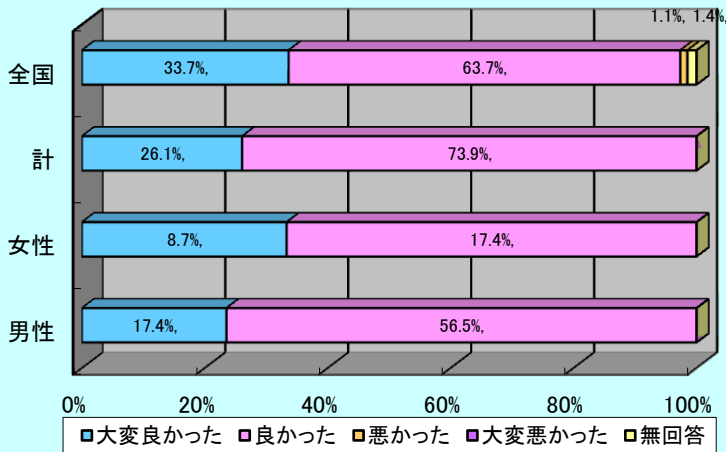


サービス内容	貴社	全国		
		平均	最高	最低
受付・接客	4.74	4.39	5.00	0.00
メカニック	4.65	4.33	5.00	0.00
車検整備費用	3.83	3.99	5.00	0.00
車検整備作業時間	4.26	4.30	5.00	0.00
車検整備仕上り	4.26	4.21	5.00	0.00

◎各サービス毎の推移



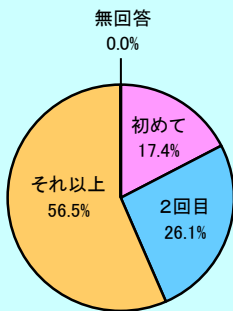
【お客様の総合評価】



評価	貴社			全国
	男性	女性	計	
大変良かった	17.4%	8.7%	26.1%	33.7%
良かった	56.5%	17.4%	73.9%	63.7%
悪かった	0.0%	0.0%	0.0%	1.1%
大変悪かった	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
無回答	0.0%	0.0%	0.0%	1.4%

【お客様の貴社へのコンタクト状況】

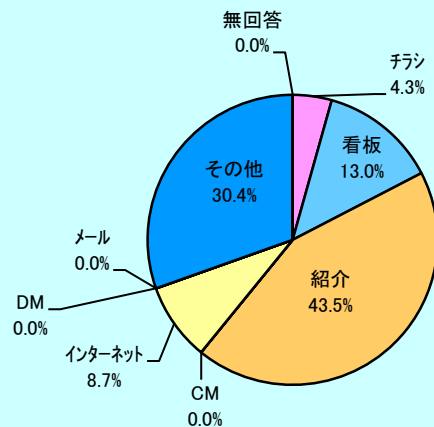
◎ご利用回数



利用回数	貴社	全国
初めて	17.4%	23.6%
2回目	26.1%	19.9%
それ以上	56.5%	55.8%
無回答	0.0%	0.6%

きっかけ	貴社	全国
1. チラシ	4.3%	35.2%
2. 看板	13.0%	13.2%
3. 友人・知人紹介	43.5%	20.7%
4. 各種コマーシャル	0.0%	6.8%
5. インターネット	8.7%	3.1%
6. 電子メール	0.0%	0.0%
7. ダイレクトはがき	0.0%	7.0%
8. その他	30.4%	12.6%
9. 無回答	0.0%	1.4%

◎ご利用のきっかけ



【お客様のご意見ご要望】

◎貴社

- ・ 対応が大変よしい。親切で丁寧。
- ・ 社長様のお人柄、社員教育最高です。先代社長から引継いた直立不動の姿勢の挨拶の仕方は学ぶものが多く安心して車検修理依頼が出来ます。
- ・ いつもお世話になっています。適確なご説明、丁寧なご対応、何より皆様の笑顔がスバラシイのです。価格だけではない理由でこれからも利用させていただきます！今回の車検も、とてもしっかりと整備して頂き、感謝致します。
- ・ 来年の車検を依頼するつもりでいます。
- ・ 朝入庫して夕方整備終了で出庫。早くて大変良かった。
- ・ 車＝ココと言う位、安心して全てを任せています。丁寧な接客、対応はもちろんのこと期日間近には声掛けもして下さるので助けられています。
- ・ 20年以上前から利用しています。
- ・ 丁寧に対応して頂きました。有難う御座いました。又、お願いしたいと思います。
- ・ 仕上も丁寧で大変満足しています。有難う御座いました。
- ・ 丁寧な対応でよかったです。
- ・ 次回もお願いする。
- ・ とても親切丁寧にしてくれますので、毎回お世話になっています。
- ・ いつも良心的な費用と整備の説明も分かり易く、車のメンテナンスの相談もしやすいです。また利用します。

以上