

### 3. 調査結果まとめ - 2. 個別項目一覧 ~レーダーチャート~

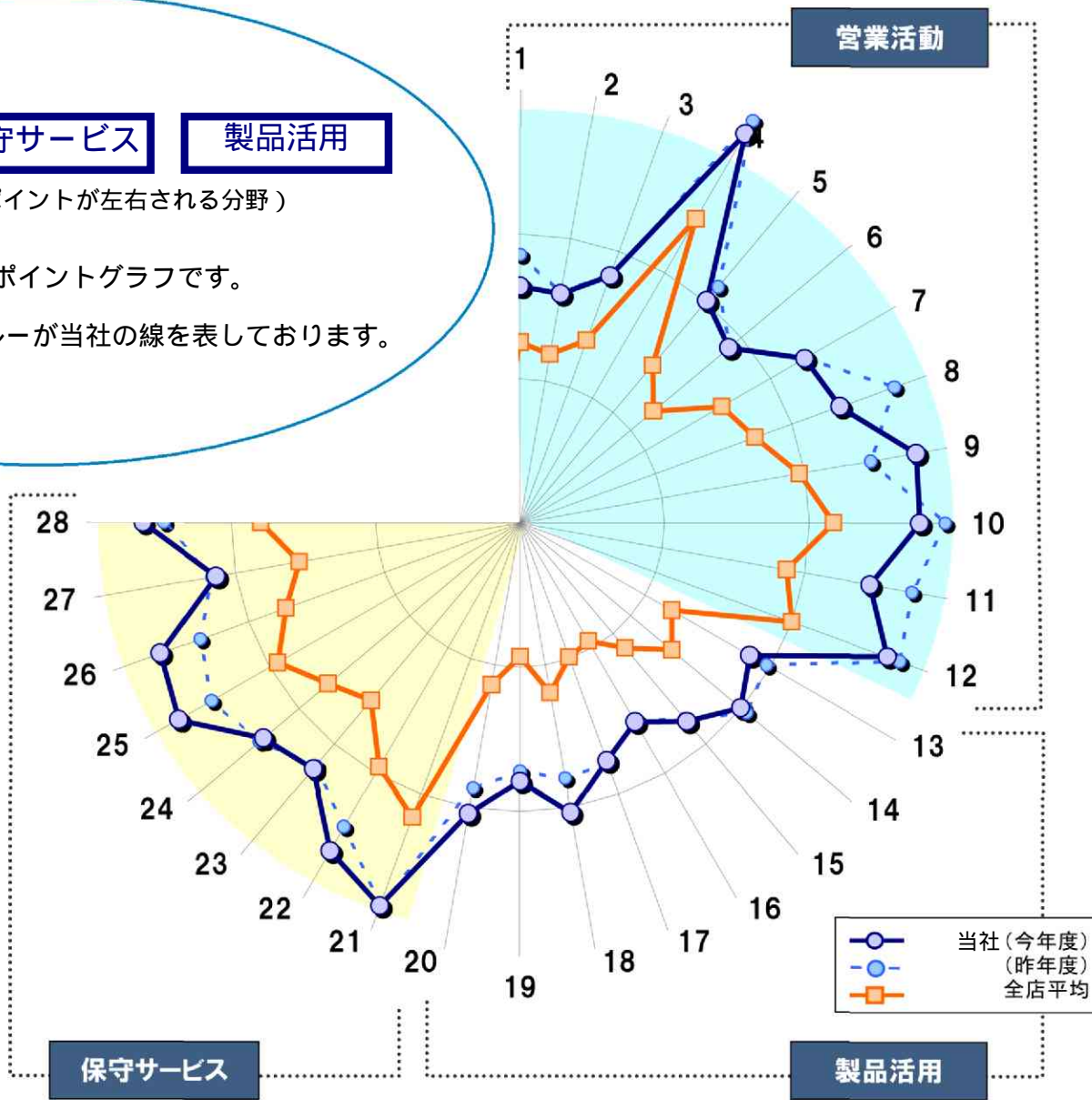
各分類における個別項目についてその満足回答比率(TopBox)をレーダーチャートにて一覧しています。データは次ページに掲載しています。

営業活動
保守サービス
製品活用

(販売店によってポイントが左右される分野)

の3部門のポイントグラフです。

オレンジが平均で、ブルーが当社の線を表しております。



営業活動	1	お客様の事業内容や業務内容、業界環境についての理解
	2	お客様が抱える業務上のお困り事や課題、経営課題の理解
	3	営業担当者の情報提供力(内容、量、タイミング)
	4	営業担当者に対する相談のしやすさ
	5	提案の早さ、複数の選択肢
	6	提案内容の質(課題解決度合い、コスト)
	7	見積もり提出時の迅速さ、見積もり内容の正確さ
	8	契約内容について分かり易く丁寧な説明
	9	要望や要求、問い合わせに対する迅速な対応
	10	営業担当者に依頼(約束)したことへの遵守
	11	製品/サービス導入後のアフターフォロー活動
	12	営業担当者からサービス担当者への連絡・連携のよさ

製品活用	1	導入前の期待する機能や活用シーンの提案と確認
	2	納入設置時での期待する活用シーンを考慮した丁寧な操作説明
	3	導入後の適切な時期での活用度合いの確認
	4	導入後の製品稼働状況データに基づく活用度向上に向けた提案
	5	導入後の導入目的に合致した適切な活用提案や事例・情報提供
	6	導入後の活用度向上に向けた営業担当者の訪問頻度
	7	更なる(期待以上)有効活用に向けた具体的な提案
	8	コピー機管理者を通じた利用者に対する活用指導及びアドバイス

保守サービス	1	修理依頼時の窓口担当者の対応のよさ(内容理解、応急処置等)
	2	修理依頼してからサービス担当者の到着迄の時間
	3	作業時間(完了予定時刻)の事前告知
	4	修理をはじめてから完了までの時間
	5	修理技術の確かさ
	6	サービス担当者の商品知識の豊富さ
	7	用紙やトナー等の消耗品の在庫確認とお知らせ
	8	サービス担当者から営業担当者への連絡・連携のよさ