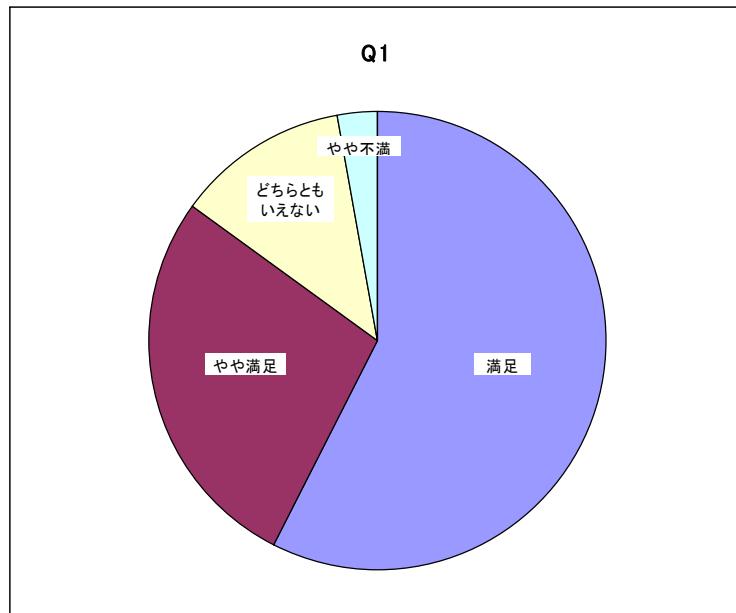
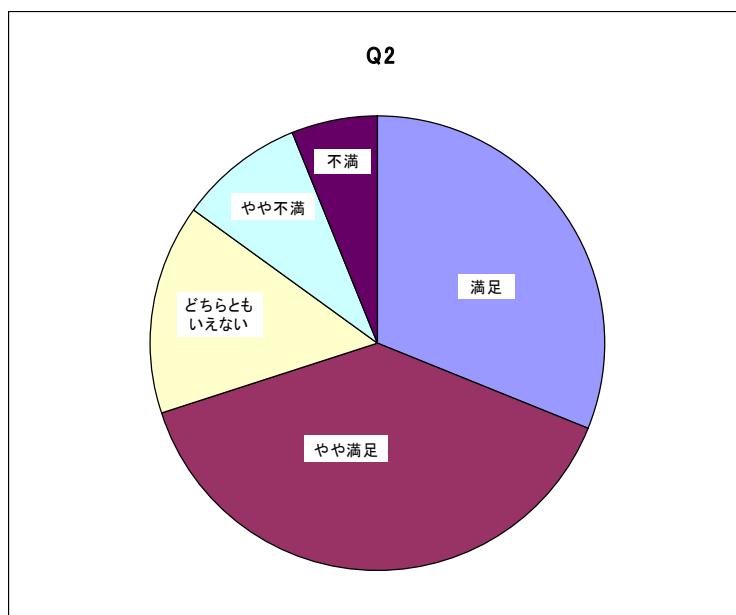


Q1 弊社の担当社員の対応について満足していますか？



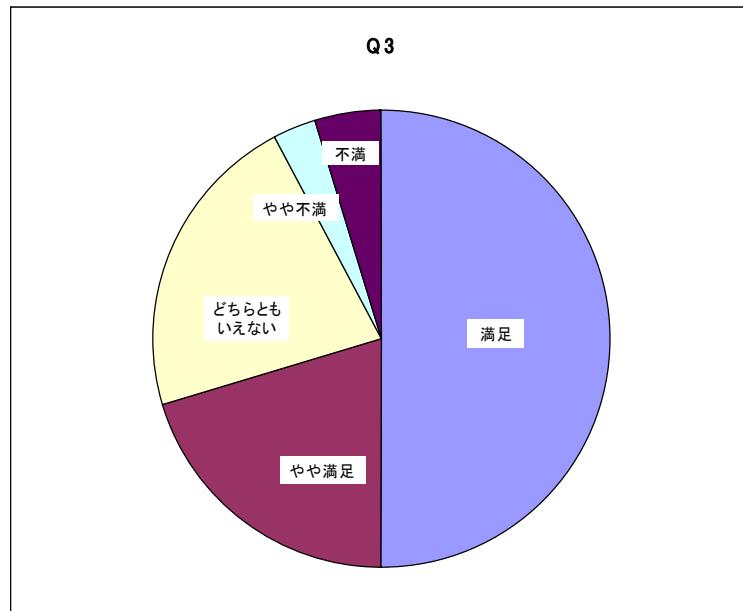
満足度は高いが、切花において、担当者を頻繁に変えること
に不満がある

Q2 弊社による販売に満足していますか？



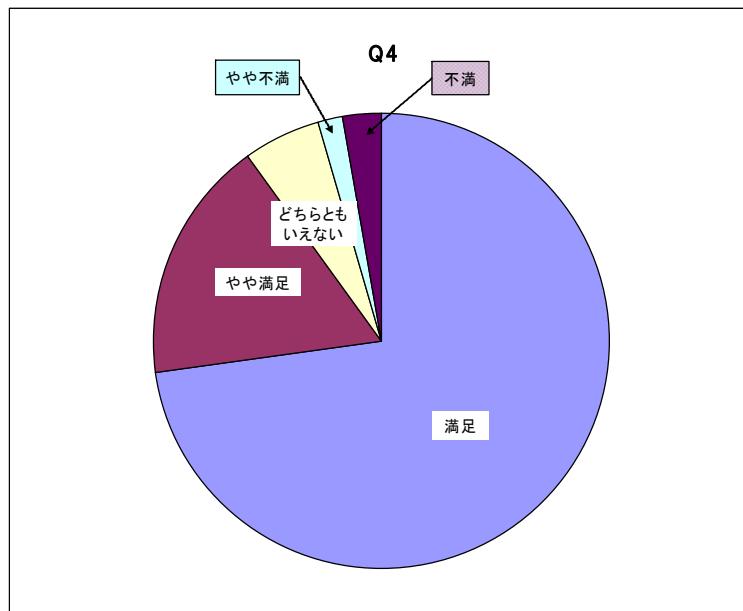
満足よりやや満足のほうが多い。コメントにはセリ值の低さ
や不安定さを指摘するものが多く、致し方ないと感じつつも、
単価に対する不満が大きいと見られる。相対では、担当者に
による価格設定の違いに違和感がある。

Q3 弊社が電話により行う市況報告について、満足していますか？



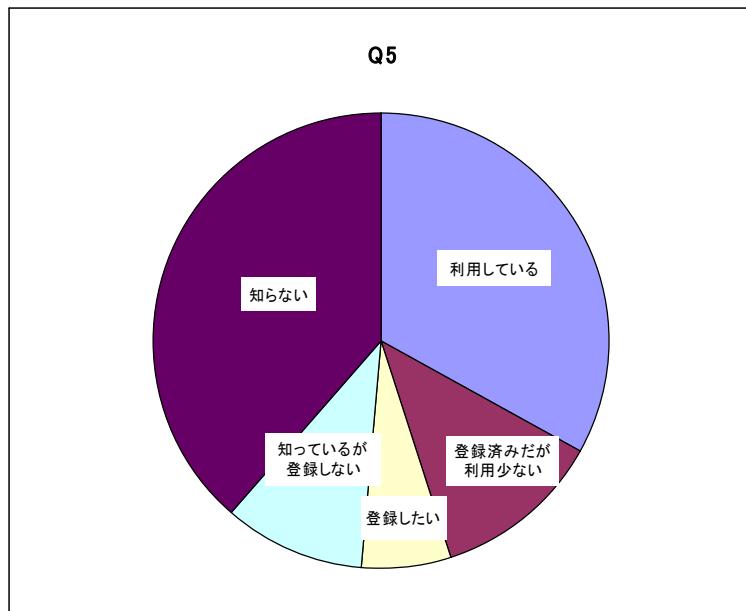
切花は原則、市況報告を行っておらず、どちらともいえないが30%あった。鉢物において市況報告や電話そのものがないとのコメントがあり、担当者によっては電話先が固定化し、あるいは苦手な生産者を避けている可能性がある。

Q4 弊社は、販売が完了した時点で、順次、市況のFAX自動送信を行っています（系統出荷を除く）。そのFAXについて満足していますか？



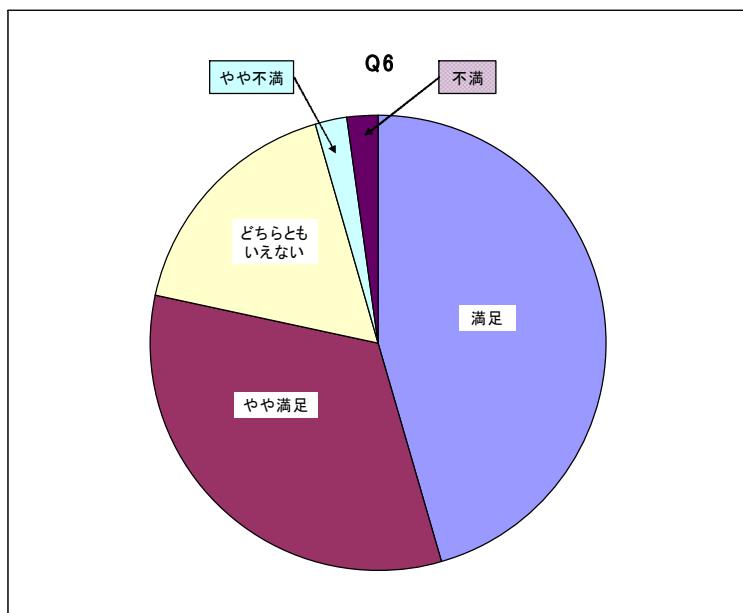
全体に満足度は高いが、速報と市況ファックスの2回はムダと思う人や、ファックスそのものを不要という人もいる。また、見にくいという意見や買参番号を表示して欲しいといった意

Q5 弊社は、切花や鉢物の情報提供と取引のために『Fits システム』を提供していますが、利用していますか？



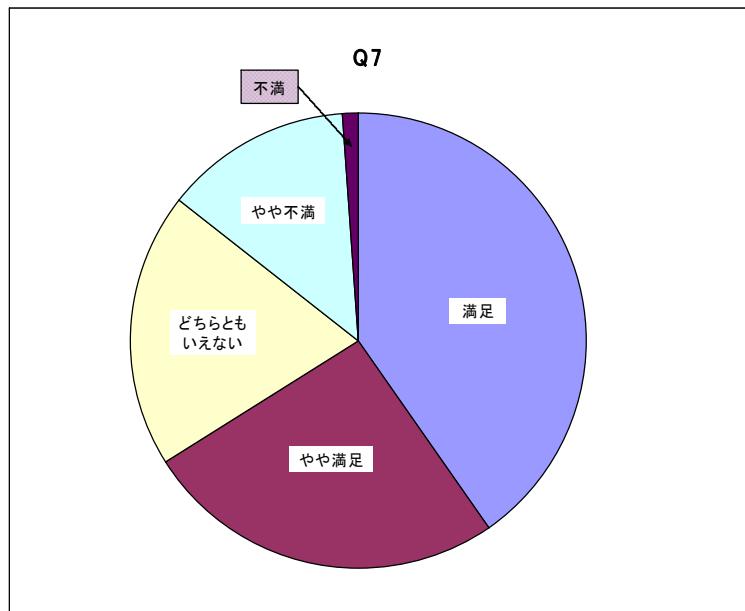
「知らない」が 38%もある。広報不足である。

Q6 aまたはbにマークした人に質問です。Fits システムに満足していますか？



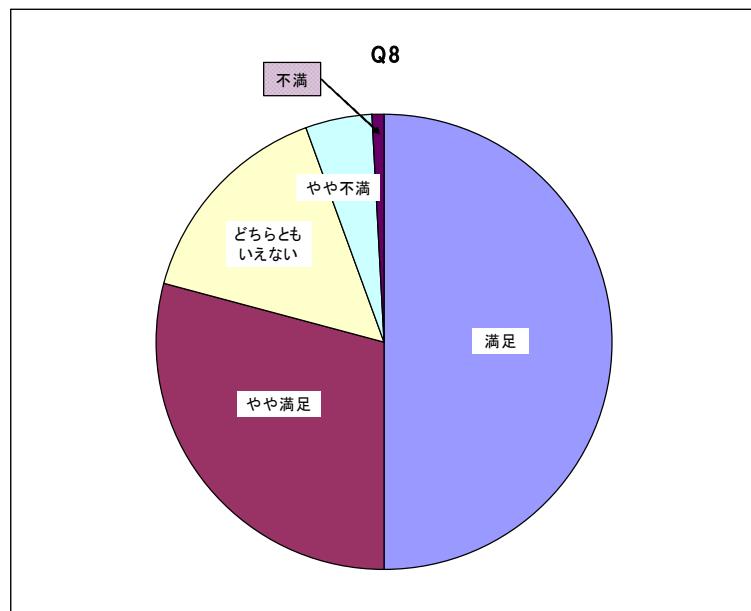
利用者の満足度はまずまず高いが、送り状作成機能が使いにくい、もっと詳しい情報が欲しい等の意見があった。

Q7 関連する運送業者による集荷について満足していますか？



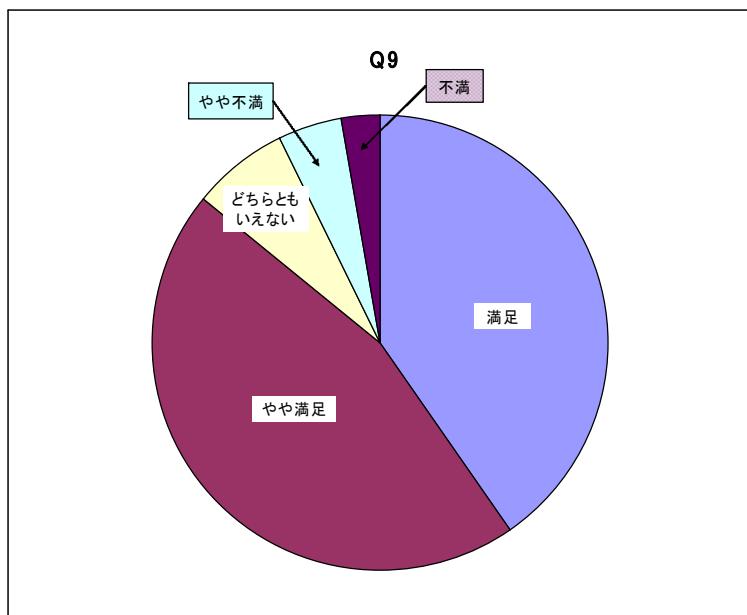
もっとも満足度が低く、コメントも多い。集荷は鉢物が中心であり、鉢物出荷者だけみると満足度は更に低い。不安定な集荷時間、荒い荷扱い、積み残し、ドライバーの態度の悪さ、集荷時間連絡が不徹底など、コメントの範囲も広い。また、東京の鉢物出荷者からは、運賃が高いという意見が複数ある。

Q8 弊社に電話をかけたときなど、弊社社員の電話や接客の対応について満足していますか？



電話になかなか出ない、出ても名乗らない、電話を回す時に長く待たされる等のコメントもあるが、以前より改善されたとの意見もあり、満足度は意外に高い。

Q9 弊社の対応について、総合的に判断したとき満足いただけますか？



数字からは満足度が高いように見えるが、『満足 41%』よりも『やや満足 48%』のほうが大きいことに注目する。同じ傾向を示すのは Q2 の販売に関する質問であり、コメントも多く、多