

SPACE

おかげさまで 80年 (創業大正7年)



奥山京子選手

長野パラリンピック冬季大会で、弊社の奥山京子選手が銀メダル2個、銅メダル2個を獲得しました。
写真はアイススレッジスピードレースの様子です。ご声援ありがとうございました。

特集

お客様からみた山本製作所

お客様にご満足いただくため私達は SPACE (スペース) 活動に力を注ぎます

右の単語の頭文字 S、P、A、C、E
をとってSPACE(スペース)が
うまれました!



S peed

P ersonal touch

A ccuracy

C o. operation

E conomy

スピード

パーソナルタッチ

アキュラシー

コ オペレーション

エコノミー

より速く

親切丁寧

安全正確

お客様のために

より安く

貴重なご意見・ご提案 どうもありがとうございます。

昨年8月に山本製作所はCS（顧客満足度）向上活動の一環として、お客様の様々なご意見を頂戴するためのユーザーアンケート調査を行いました。私たちはお客様のご意見ひとつひとつを真剣に受け止め、もっとももっとご満足いただけるように取り組んでいきます。

（アンケートにご協力をお願いしたお客様は当社で無作為に選ばせていただきました。）

1、企業イメージ

- ・乾燥機以外何を扱っているのかよくわからない
- ・地味な会社だと思う
- ・本社がどこにあるのかわからないなど

2、カタログ類

- ・小売価格が載っていない
- ・カタログの入手方法が不明
- ・カタログ自体見にくいなど

3、操作性

- ・据え付け場所の融通がきかない
- ・掃除がしにくい
- ・操作が難しい
- ・運転音がうるさい など

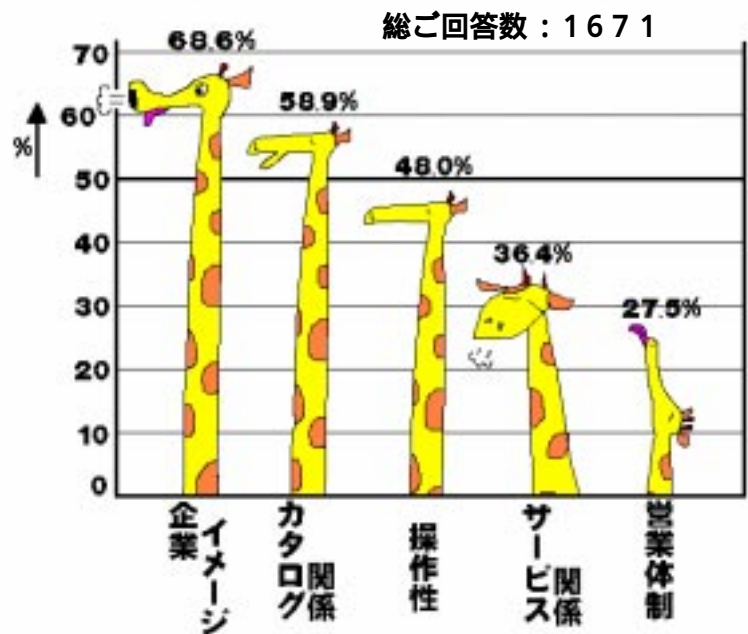
4、サービス面

- ・機械が故障したときになかなか連絡が取れない
- ・数年ごとにメンテナンスをして欲しい
- ・使用者向け講習会を開催して欲しい など

5、営業体制

- ・もっと詳しく商品説明が聞きたい
- ・近くの営業所を教えて欲しい
- ・営業所が遠い など

ご意見・ご提案グラフ



全体的に見ると、当社の情報提供不足、アピール不足がみられ、お客様との距離が遠いこと、お客様が本当に求めていることと現実との差が浮き彫りとなりました。

アンケートにてお寄せいただいたお客様のご意見は項目別に分析し、それぞれSPACE活動のグループテーマとして取り組んでいます。また、今後も解決したテーマからスペースニュースを通じ、お客様に「お約束」と共にご報告申し上げます。

課題 01

「カタログが見つらい」という声にお応えして、**カタログの文字を大きくし、イラストを多く使ってわかりやすく工夫しました。**読んでいただきたいところはより詳しくし、見た感じのイメージでわかるように配慮しています。第一印象は大事ですね。

課題 02

「企業イメージがわからない。」という声にお応えして、**本誌「スペースニュース」を発行し、お客様に各種の情報をお届け申し上げ、ご理解を賜る所存です。**また、「スペースニュース」を通してお客様に新しい情報をお伝えしながら、より良い体制をつくりたいと考えております。

ちょっとひとこと

当社での乾燥機の操作テストは、機械を使いこなせない女性社員も対象としています。誰にでも簡単に操作できる製品の研究・開発がテーマです。

お客様へのお約束！

課題 03

「各営業所が遠い。」という声にお応えし、既存の拠点に加え、新たに**6つのSSP**（セールス・サービス拠点）を開設しました。これでも全国各地のお客様により**速いサービス**のご提供が出来るようになりました。

既存の拠点は

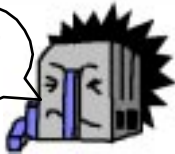
北海道（岩見沢）・東北（天童）・新潟（亀田町）・関東（小山）・大阪（大東）・北陸（小松）・東海（安城）

中国（岡山）・四国（高松）・福岡（博多）・九州（都城）にございます。



すぐ出来る！
シーンスン前のこんなお手入れ

ちょっと
待ってー



“乾燥機に粉を張り込んだのはいいが、
いざ乾燥しようとしたら火がつかない！！”

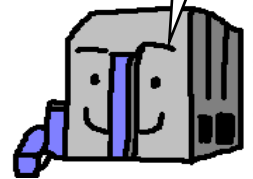
皆様こんな経験はございませんか？こうしたことのないように、ご使用の一週間前には乾燥作業の準備をおすすめします。

チェック項目

乾燥機のまわりを整理しましょう。燃えやすいものはありますか？
乾燥機内部のゴミを掃除し、Vベルトの摩耗がないかを確認しましょう。
排風ダクトを装備し一通りの運転を行いましょう。
(その時異音はしませんか？バーナは正常に燃えていますか？)

いつでもok！

不具合箇所があればご購入先へ連絡して修理を受けましょう。試運転を行い確認することで、使いはじめのトラブルが未然に防げます。
農閑期の有料メンテナンスを実施しています。お問い合わせはご購入先まで！



おいしいワインで
カンパイしましょう！

ワインブームが続いていますが、ここ山形のワインもなかなかの絶品です。山形といえばさくらんぼ、ラ・フランスなどおいしい果物で有名ですが、ワインの味も果樹王国ならではのおいしさ。完熟果実をふんだんに使っているためとってもフルーティー。冷やして飲

めば、まさに“大人向けジュース”とも言いたくなるようなおいしさ飲みやすさです。種類は名物さくらんぼをはじめ、ラ・フランス、ナイヤガラ、オリンピアともりだくさん。皆様のお好みのフルーツをワインでご賞味なさってはいかがでしょう？

おすすめ



「山形リースリング」

低温でじっくり発酵させたやや辛口なワインです。華やかな香りの中に天童産ならではの個性が光ります。

プレゼントコーナー

同封のハガキにご記入の上、ご投函くださったお客様から抽選で30名様に天童ワイン山形リースリングの特別限定オリジナルラベル(表紙の写真)版をプレゼント！！

編集後記

“SPACE ニュース”創刊号が出来あがりました。皆様いかがでしょうか？まだまだ未熟者ですが、皆様に喜んでいただける内容をご提供するために、足マメ、口マメ、耳マメ、目マメ、手マメの総動員でお客様の生の声に接してまいります。内容についてご意見やご提案がございましたら、ぜひお聞かせ下さい。

編集者一同

いろいろな情報を
キャッチ！



お客様のご意見をお待ちしています FAX 023-654-7781 SPACE 推進室まで
インターネットホームページ URL: <http://www.yamamoto-ss.co.jp>

発行 / 株式会社山本製作所 SPACE 推進室

〒994-8611 山形県天童市大字老野森404番地 Tel. 023-653-3411