2025 お客様満足度調査【調査結果】

■調査対象：全国5330施設（回答率 20.5%）
■実施方法：WEB アンケート（自社調査による）
■実施期間：2025 年 8 月（1 ヵ月）

お客様の声

2025 年度顧客満足度調査では、検体回収時間の安定化、連絡体制、検査報告の迅速化、応対品質の均一化など、今後の改善につながる貴重なご要望をいただくことができました。
一方、営業・集配担当者の丁寧で柔軟な対応や、問合せ・至急検体への迅速な対応を評価するお声もいただきました。これらは当然果たすべき役割と認識しており、評価に甘んじることなく、今後もサービス品質の維持・向上に努めてまいります。
弊社は、いただいたご意見・ご要望を真摯に受け止め、継続的な改善に取り組み、より信頼いただける検査サービスの提供に努めてまいります。
アンケートにご協力いただきました皆様に、心より御礼申し上げます。

設問内容

【設問1】	営業担当者の対応について	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
【設問1-1】	営業担当者の応対は丁寧ですか。	59.7%	15.7%	21.4%	2.1%	0.9%

【設問２】	検査サービスについて	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
【設問2-1】	検査結果の報告までの時間は満足されていますか。	48.5%	20.9%	24.7%	4.6%	1.0%
【設問2-2】	検査依頼書は使い易いですか。	34.7%	18.1%	42.1%	4.2%	0.8%
【設問2-3】	検査結果報告書は分かり易いですか。	43.1%	19.2%	34.5%	2.1%	0.9%

【設問3】	検体回収・搬送について	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
【設問3-1】	検体回収や受け渡しはスムーズに行えていますか。	59.2%	17.2%	21.0%	2.3%	0.1%
【設問3-2】	検体回収の時間は守られていますか。	61.7%	19.0%	17.0%	2.0%	0.2%
【設問3-3】	スタッフの応対は丁寧ですか。	67.2%	16.7%	14.7%	1.1%	0.2%

【設問４】	問い合わせ・対応・トラブルについて	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
【設問4-1】	検査内容や結果に関するお問い合わせへの対応は適切ですか。	56.2%	20.9%	20.1%	2.1%	0.5%
【設問4-2】	トラブルやイレギュラー発生時の連絡及び対応は適切ですか。	51.2%	19.6%	25.1%	3.0%	0.9%
【設問4-3】	苦情やご意見を伝えやすいと感じていますか。	50.5%	18.3%	29.5%	0.9%	0.7%

【設問5】	全体的な満足度・今後について	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
【設問5-1】	全体として、弊社サービスにどのくらい満足していますか。	48.4%	29.8%	18.3%	2.6%	0.8%

【設問5】	全体的な満足度・今後について	非常にそう思う	そう思う	どちらとも言えない	あまりそう思わない	全くそう思わない
【設問5-2】	今後も弊社サービスを利用したいと思いますか。	37.8%	52.0%	8.7%	1.0%	0.3%
【設問5-3】	弊社サービスを他の医療機関へ推奨したいと思いますか。	23.5%	44.6%	29.7%	1.3%	0.7%

お客様から寄せられた主なご意見・ご要望

ご要望・改善を要するもの

いただいたご要望を、主なテーマごとに整理しました。

- **検体回収の安定化：**予定した回収時間の遵守と、急な回収・時間変更への柔軟な対応を求めるご要望。
- **連絡・問合せ対応の向上：**営業担当者への連絡や電話窓口のつながりやすさ、迅速な回答を求めるご要望。
- **応対品質と情報発信の充実：**担当者による説明・接遇のばらつきの改善に加え、診療報酬、新規検査、品質認定等に関する情報提供を求めるご要望。

高評価をいただいたご意見

日頃のサービスについて、次のような評価をいただきました。

- **丁寧で柔軟な営業・集配対応：**営業・集配担当者の迅速かつ丁寧な応対や、急な回収・時間調整への柔軟な対応を高く評価いただきました。
- **迅速で的確な問合せ・検査対応：**電話での問合せや検査運用に関する相談、至急検査・追加検査への対応について評価いただきました。

【お問合せ先】
LSI メディエンスアンケート事務局
E-mail：LSIM-SI-QUESTIONNAIRE_SURVEY@nm.medience.co.jp