

平成 23 年 8 月吉日  
(2011 年 6 月アンケート結果)

# TOMA お客様アンケート結果のご報告です

先日お送りしたお客様アンケートに、多数のご回答を頂戴し、ありがとうございました。皆様からいたらぬ点をご指摘頂き、またお褒めを頂いた言葉を集計し、TOMAのありのままの評価実態としてご報告させていただきます。

お客様から頂きました率直なご意見、ご評価、ご希望を真摯に受け止め、これまで以上に品質を高めサービスの向上に努力させて頂く所存です。今後ともよろしく願いいたします。

良くなった ↗  
悪くなった ↘

	【2010年12月】		【2011年6月】	
	満足・ やや満足	不満・ やや不満	満足・ やや満足	不満・ やや不満
(1) 弊社の担当者が行なう月次・納税予測・決算資料などの内容に関して、わかり易い説明や資料作成が出来ますか？	87%	1%	↗ 94%	→ 1%
	明るく 元気前向き	あまり 元気がない	明るく 元気前向き	あまり 元気がない
(2) TOMAコンサルタンツでは「明るく・元気・前向きに」というTOMAの経営理念で対応させて頂いておりますが、 <b>担当者の対応はいかがですか？</b> (TOMAの経営理念の実践)	86%	1%	↗ 93%	↗ 0%
	合っている	合っていない	合っている	合っていない
(3) TOMAでは御社にとって一番適任と思われる者を担当させておりますが、親しみやすさやコミュニケーション能力等総合的に見て御社のニーズに合っていますか？ (お客様の幸せづくりのために)	90%	0%	↗ 93%	↘ 1%
	YES	NO	YES	NO
(4) TOMAの担当者の継続を希望されますか？	99%	1%	↗ 100%	↗ 0%



TOMA

**TOMA コンサルタンツ**  
**藤間公認会計士税理士事務所**

(株)船井財産コンサルタンツ東京銀座 (株)日本相続コンサルタンツ  
 (株)日本財務コンサルタンツ (株)日本人事コンサルタンツ  
 (株)日本医療コンサルタンツ (株)日本同族経営研究所  
 相続手続支援センター東京中央 TOMA M&A センター  
 所 長 代表取締役 藤 間 秋 男  
 〒103-0028 東京都中央区八重洲 1 - 4 - 2 1  
 TEL. 03 - 5201 - 6555 FAX. 03 - 5201 - 6789  
 http://www.toma.co.jp E-mail: toma@toma.co.jp

**TOMAの使命：本物の一流専門家集団づくりによる  
お客様と社員の幸せづくり**