

## JNLA顧客満足度調査結果

実施期間  
2020年2月3日～2月21日

配布数	20
回収数	11
回収率(%)	55%

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満足	満足度
1. 来所時や電話等での職員の対応・マナーはいかがでしょう	7	3	1	0	0	4.5
2. 試験依頼書のご記入のうえで分かりやすさはいかがでしょう	6	2	3	0	0	4.3
3. 試験を依頼されてから、試験証明書がお手元に届く期間の満足度はいかがでしょう	10	1	0	0	0	4.9
4. 試験証明書の分かりやすさ、見やすさはいかがでしょう	8	2	1	0	0	4.6
5. 試験結果(精度・信頼性)には満足していただいているでしょう	10	0	1	0	0	4.8
6. 試験結果に対するフォローはいかがでしょう	7	1	3	0	0	4.4

### 7. 指摘事項、要望事項等とその対応

いつもご丁寧にご対応して頂き、大変助かっております。  
今後ともよろしくお願い申し上げます。

いつも大変お世話になっております。  
大変ありがとうございます。  
今後とも宜しくお願い致します。

規格の統一化 (JIS、BAA、TS、・・・)  
E-bikeジャンルの規格制定  
アシスト比率の検査データを型式認証時でも有効となる様にしてほしい。

特殊な試験対応ができると嬉しい  
例: 全長2.5m×幅1.5mの三輪電動自転車のダブルドラム耐久試験が可能になると使用したい。

次年度もよろしくお願い致します。

アシスト車の測定に関しては、国内(世界的にも)で唯一に近い、第三者試験機関であり、大変重要な研究所だと認識しております。それ以上に、スタッフの方々が、JIS/ISOの規格に精通している上、実地経験も豊富な方々なので、こちらの期待以上のサポートを頂き、弊社のドイツエンジニア含めて、大変感謝しております。

電動アシスト自転車の試験で、アシスト比や燃費テスト以外の試験もできるようにしてほしい。(例えば、バッテリーに関する試験など)

資料1