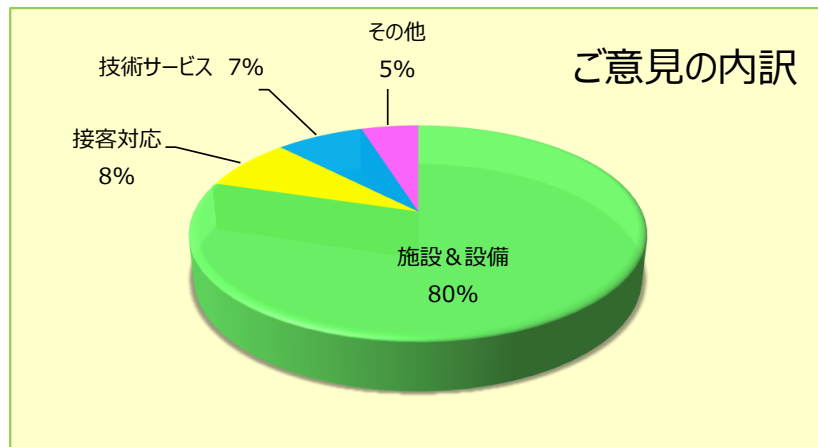


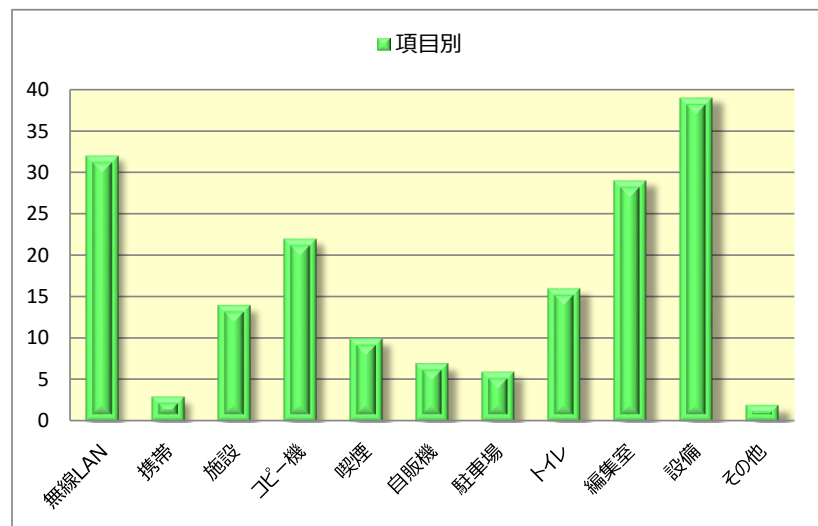
## お客様の声とIMAGICA Lab.の取り組み

お客様「ご意見箱」は、IMAGICA Lab.の各拠点をご利用くださるお客様から、用紙による投稿やWeb投稿でお寄せいただいた貴重なご意見を基に、日々改善に取り組んでおります。2013年4月から現在までに、合計226件の投稿を頂戴いたしました。

### 【ご意見の内容内訳】



### 【「施設&設備」の詳細と件数】



### 【IMAGICA Lab.の取り組み】

お寄せ頂いたご意見に対する改善事例の一部をご紹介します。

#### ⇒接客対応

##### 【お客様の声】

「スタッフの挨拶が無い」「スタッフの途中交代は事前に教えて欲しい」  
「作業内容が現場スタッフに伝わっていない」

##### 【改善・対応】

- ・社内のマナー教育を継続的に行い指導してまいります。
- ・お客様への対応を強化し必要な状況はその旨、ご案内をさせていただきます。
- ・口頭及び、連絡ツールを活用して情報を共有できる様に改善致します。

#### ⇒技術サービス

##### 【お客様の声】

「テレビの音が多岐に感じます」「各オンライン編集室にUSB3.0を導入して下さい」  
「アシスタントのパソコンにAirDropで送れるようにして欲しい」

##### 【改善・対応】

- ・フィルムクリーニング等を含め最大限の対応をさせていただきます。
- ・USB3.0は順次設置しており、来月中に全室設置予定となっております。
- ・インターネットにつながる可能性があることから無効としております。

#### ⇒施設&設備

##### 【お客様の声】

「コピー機がすぐ詰まる」「携帯の電波が弱くて通話に支障が出る」  
「東京映像センターのフロアガイドが欲しいです」

##### 【改善・対応】

- ・部品を交換し、全てのコピー機に対して週に一度のメンテナンスを依頼しました。
- ・携帯電話会社の調査結果をみて電波改善工事を実施しました
- ・五反田1号館2F&3Fのフロアマップを作成し、弊社 公式WEBページにアップいたしました。