

## <2009年度 顧客満足調査票集計結果のご報告>

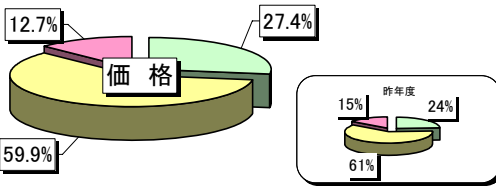
平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

この度は、「2009年度の顧客満足調査」にご協力頂き、誠に有難うございました。お蔭様をもちまして、この調査も9年目を迎え今回は161件のご回答を頂くことが出来ましたこと、心から感謝しお礼申し上げます。

今回の調査項目は前回と同じにしましたが、お客様からは「工作上、判断できない項目があるので「○分からない」と回答した！」との声を、お聴きました。今回はその点を考慮し、前回との比較、そしてより内容が明確に判断できるように、まとめましたのでご検証ください。

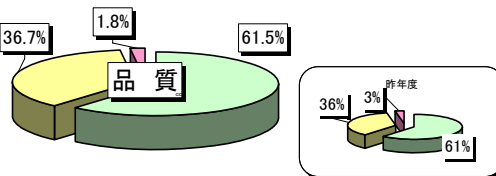
お手数とは存じ上げますが、今後もご協力の程、宜しく願い申し上げます。

● 満足 ● どちらとも言えない ● 不満



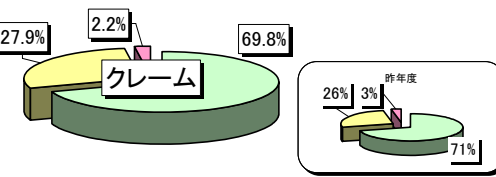
### 【価格】

今回の評価項目の中でも、「満足」が最も少ない項目です。同業他社・他成形及び別方法等との比較になると思いますが、2009年度の活動としてお客様のご希望価格をお聞きし、それをターゲット価格として弊社が出来る範囲の適正価格を算出し、提供させていただくことが十分機能していません。今後お客様と連携してご希望価格を実現できるように、設計・デザイン段階から参画させていただくことが、最も重要でありそれを望んで居ります。また、昨年の報告書にも付属していました「金型5%割引券」をご利用いただいたお客様からは、好評のコメントを頂戴することが出来ました。



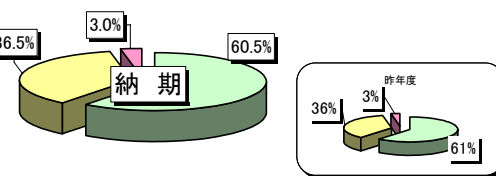
### 【品質】

今回は前回と比較して「満足」が僅かに増えていますが、大きな変化はありません。数字には表れていませんが、皆様のコメント内容からは高評価を頂戴しました。官能的な事項ですが、外觀の合否においてお客様と弊社内で差異が無いように、検査標準の改訂、そして個々の製品について必要と判断した物には限度見本の作成を行い、誰もが同じ判断を正しくできるように取り組みます。また、作業者、機械治具、材質、作業方法に着目し、現場の巡回を行うことで不適合の発生を未然に防ぐ活動を、継続的に実施していきます。



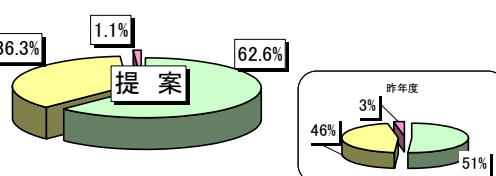
### 【クレーム】

今回の発生件数は前回と比較して減少しましたが、比率で多いのが「接着」に関する不良で、ご迷惑をお掛けしてしまいました。また一部、再発防止対策書の提出の遅れもあり、ご指摘を受けた点もありました。クレーム製品の発生防止には前回同様、上記の【品質】で取り組みます。また、内部コミュニケーションの一つである、弊社関係部署との情報交換の強化と、原因追求手法(なぜなぜ分析)を実施し、クレーム減少へつながるように活動して参ります。クレームが発生した際の対応は、営業担当だけが行うのではなく、状況に応じて弊社品質管理課が外向き、直接対応させていただくことも実施し、得た情報を関連部署へ展開していきます。



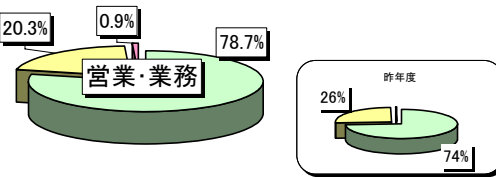
### 【納期】

お客様のご希望されている納期に対する達成率は、短納期のものを含めて「92.5%」でした。社内で掲げていた目標値には至りませんでした。お客様の評価も前年と大きな変化は得られませんでした。今回は、目標値に至らなかった原因の一つとして、二次外注先の管理強化の必要性が、浮上してきています。もちろん品質が伴っての話ですから、二次外注先の見直しを含めて弊社として管理を向上させます。



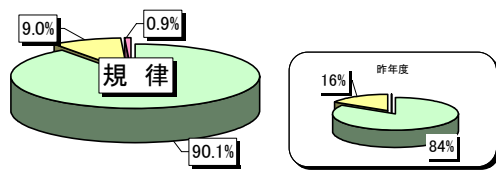
### 【提案】

「提案営業」を目指している弊社として、最も重要な項目です。数値的には前回よりポイント数を伸ばしていますが、まだまだお客様が実感されるレベルには至っていない様です。提案の目的は、コスト削減、品質の安定及びリードタイム短縮等、多くの項目にも影響を及ぼすことになり、単に製品品質だけではなく、システム面の提案も必要であると認識しています。また現在取組んでいますコスト削減策の実績が増えてきましたので、是非ともご紹介させていただきます。ご希望に応じてプレゼンテーションも実施させていただきます。



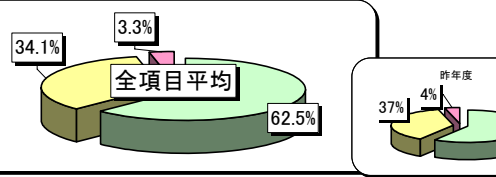
### 【営業・業務】

現在、各営業担当者にはアシスタントを付けています。万が一、営業担当者と連絡が取れなくても、アシスタントが対応させていただきます。お客様にご不安を招くことなく、安心を提供させていただけるように取組んで来ましたが、まだまだ至らぬ点はあると思いますが、何なりとお申し付け下さい。また、電話の対応などを含めて、ご不満な点がありましたらこのアンケート以外でも、ご遠慮無くお知らせ下さい。また、ご要望がありました担当営業と緊急に連絡が取れるよう、名刺に携帯電話番号を記述していますので、お急ぎの際はご利用下さい。



### 【規律】

今回もお客様から高い評価をいただくことができました。特に工場内作業者の挨拶に対して、お褒めいただくことが多々ありました。規律と言っても広い範囲になりますが、「社風」や「会社の文化」の表れで有ると捉えていますので、常に「満足」100%を目指します。



### 【全項目平均】

今回は、お取引していただいていますお客様はもちろんのこと、お取引に至っていないお客様にも、調査をお願いしました。よって「判らない」とのご回答が多々ありましたので、省いた上で集計しました。全体的には、前回より「満足」のポイントが向上し、「不満」「どちらとも言えない」は減少しました。「どちらとも言えない」を「不満」と捉えると、まだ4割近いお客様に「満足」いただけていないこととなります。頂きましたコメントを含め改善を続けてまいります。

この調査は次年度の「品質方針・環境方針」を定める要素の一つとしています。2010年度に掲げる方針の重点品質目標と主な取組事項が決定しました。顧客満足を実現し、品質面と環境面を両立させる方針です。

各部署に見合った「提案・5S活動」「業務・生産・環境改善」を目的及び目標として計画的に実施し、成果(良い結果)を下記で判断する。

1. 不適合の減少、エネルギー消費及び廃棄物の抑制等、効率的に社外流出費(量)を抑制する。
2. 継続した事業運営のために、顧客満足向上を最優先とした上で年間売上高6億円以上、売上高経常利益率 6% 以上を確保する。
3. 会社敷地内及び周辺の美化と、植物を維持管理します。

※今回も、心ばかりではありますが日頃の感謝を含め、「5%割引券」を添付させて頂きました。前回のご要望により、「金型」だけでなく「製品」も対象にしました。2011年4月20日を有効期限とし、各社1点1回限り(金額の大小に関わらず)ですが、是非ご利用下さい。元々の見積価格に5%を上乗せしている訳ではありませんのでご安心下さい。

※ご意見・ご要望につきましては、随時お伝え頂ければ可能な限りご対応させて頂きます。今後とも宜しく願い申し上げます。