

2010年度「顧客満足調査」結果報告

2011年5月
(株)荒木製作所

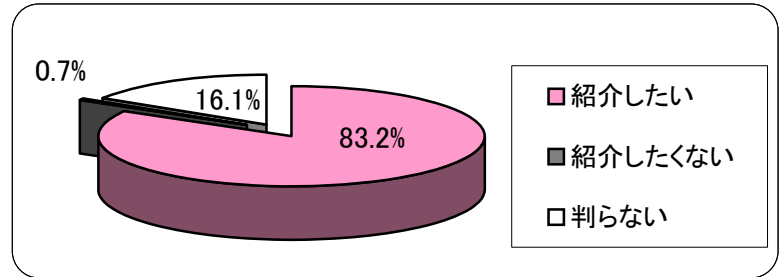
平素は格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。
また、このたびは弊社の「顧客満足調査」にご協力いただき誠に有難うございました。
時間を要しましたが、全て集計できましたので内容を公開させていただきます。

今年度、調査をお願いしたのは「270名様」、ご回答いただいたのは「149名様」です。今後もより多くお客様の声が届られる様に、調査方法にも工夫を凝らしていきたいと思っております。この大切な集計結果やお客様の声は、弊社の方針とマッチさせて成果を上げる為に劣後順位を決定し、一つ一つ取組んでいく所存でございます。下記は、コメントいただきました内容を「群」分けして集計した結果です。裏面は、各事項ごとに一年間の実績をグラフ化したもので、ご検証下さい。

1-1 弊社は、お客様の関係者に安心して紹介できる会社でしょうか？

弊社が満足度の判断基準として最も重視しているのが、「お客様が安心して弊社を紹介していただける会社になること」です。

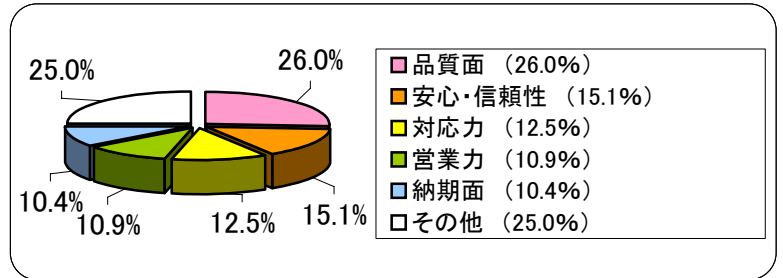
業者の紹介は、時には相手先や自らにもマイナスになる可能性も含む事から容易な事では無いと理解しております。その中でお取引のないお客様も含めて「紹介したい」と83%の方からご支持をいただきましたことは、本当に有難いことであり今後もご期待に反することの無い様に努力してまいります。



1-2 また、その理由はなぜですか？

ご紹介頂ける理由の多くは「品質面(26.0%)」とのご評価を頂きました。弊社としても上位が品質・安心・信頼性であったことは、以前より「正直・健全」を目指す我々にとって一番嬉しいことです。

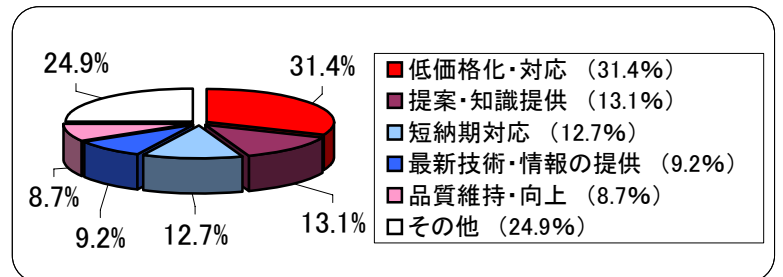
これらに加え、各種のご評価も偏らずにバランス良く、どれを取っても問題なく、まだお取引いただいていないお客様からも、「真空・圧空成形なら(株)荒木製作所に任せれば間違いなし！」と、言っていただけることを目指します。



2. 今後、弊社に求められていることはどのようなことがありますか？

この項目が、皆様に望まれそしてこれからの弊社の方向性を決める上で最も重要な要素です。

昨今の他製法及び同業者間による価格競争は我々も直面しております。これらに伴い当然ながらご要望の1位は「低価格化・対応:31.4%」となっております。特に低価格化は原料高騰もあり単に価格を下げる事には限界があります。円滑に安定供給が可能な企業体質を維持する為にも2位に位置付けられた「提案・知識提供:13.1%」を含め設計支援等の理に適った形で実現を目指したいと思います。これには提案可能な時間や打合せ環境なども必要になり、皆様のご理解ご協力を宜しくお願い申し上げます。何れにせよご期待して頂いている事を真摯に受止め、実現に向けて取組んでいきたいと思っております。



3. 弊社とお取引していただいている理由には何がありますか？

この項目で弊社の実態を知る事が出来ると思います。上位には「品質が良い・安定」「納期順守・対応」があり、これは2の「求められている事」と相反している点が明確ですが、ご要望の内容が「現状よりも更なる追及を求められている」及び「何らかの原因で対応出来ない」との解釈をすれば理解は出来ますが、更に分析する必要があると考えます。

何れにせよ今までの実績から判断すると、特に「納期対応」の実現は短納期対応を余儀なくされる環境のもと弊社とおお客様の双方の協力で実現は可能であると思っております。

