

2011年度「顧客満足調査」結果報告

2012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、この度はお忙しい中にも関わらず、弊社の第11回「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。

今年度もお取引の有無に関わらず、180名様にお願ひし102名様からご回答いただくことが出来ました。この大切な集計結果やお客様のコメントをインプット情報として、弊社の方針の見直し、部署や個人目標の設定に展開してまいります。一度に全ての取り組みはできませんが、一つ一つお客様の満足向上に取り組んでいく所存でございます。

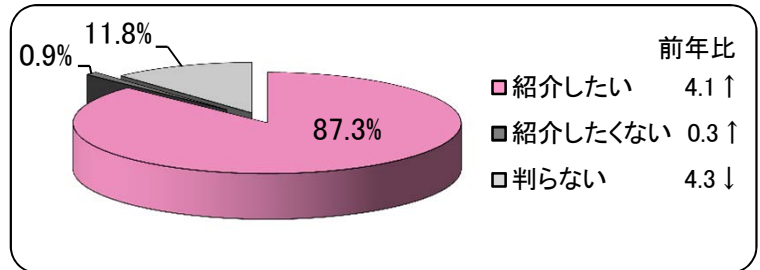
下記が、いただきましたコメントを”群”分けし集計した結果です。2ページ目は、各項目ごとに一年間の実績をグラフ化したものですので、ご検証のほど宜しくお願ひ申し上げます。

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？

弊社が最も重要視している項目です。

なぜならばご紹介していただけるには、紹介する側の信用にも関わる事なので、そう簡単なことではないと考えています。

その中で今年度は”87.3%”と、昨年度より”4.1%”増というご評価をいただきました。弊社が今年度設定した目標”88%”に対してわずかに及びませんでしたが、未だお取引に至っていないお客様を含めた数字ですから、顧客満足向上に成果があったと判断しています。これから「お客様が安心して紹介できる会社」を目指して参ります。

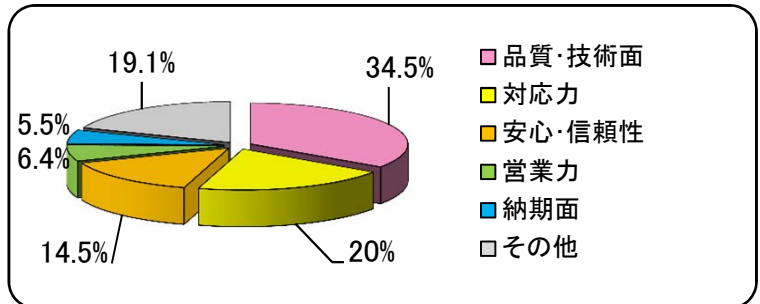


1-2 また、その理由はなぜですか？

”紹介できる会社”の理由として、昨年に引き続き”品質・技術”がトップとなり全体に占める割合が”26%”から”34.5%”に向上し、さらに上位3項目の全体に占める割合が”53.6%”から”69%”に向上し、特に昨年度3位だった”対応力”は、本年度2位に大きくポイントを向上させました。

コメントを確認させていただくと、”対応力”と判断されている理由には各種の事項があり、特に全社的な取組みによってこのようなご評価をいただけたと判断しています。

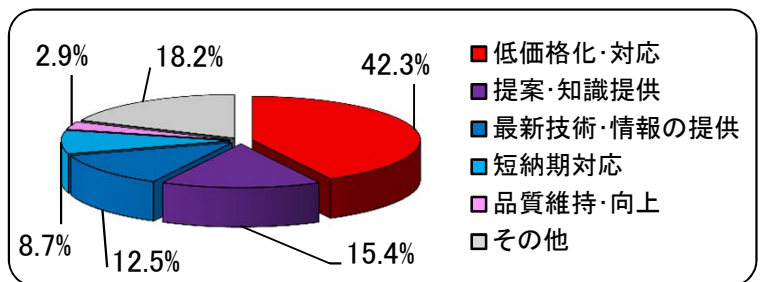
弊社の方針である「技術の荒木、実行の荒木、信頼ある荒木」にご評価いただけたことは大変嬉しい限りです。



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？

この項目はお客様が弊社に求められ、弊社が最優先に取組むべき方向性を決める重要な要素であると捉えています。

この中には、上記「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？」で「紹介したい」とご回答いただきました方のご意見も含まれています。項目の中でもトップとなった「低価格化・対応」は、”42.3%”のお客様が求められており、それに続いて「提案・知識」「最新技術・情報提供」ということを考えると、「低価格化」の実現は、単なるコストカットではなく技術力を持って実現していくことをお求めであると判断できます。確かに、設計の初期段階からお客様と共に打合せを十分にさせていただくことが、品質等を含め最も効果的であることは間違いありません。

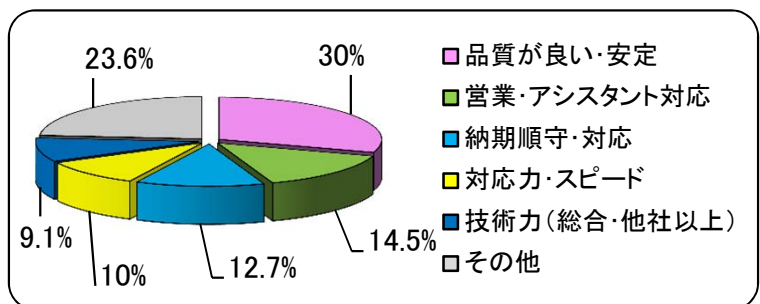


3. 弊社とお取引していただいている理由には何がありますか？

どの項目も弊社自身を理解することの出来る大切な事です。

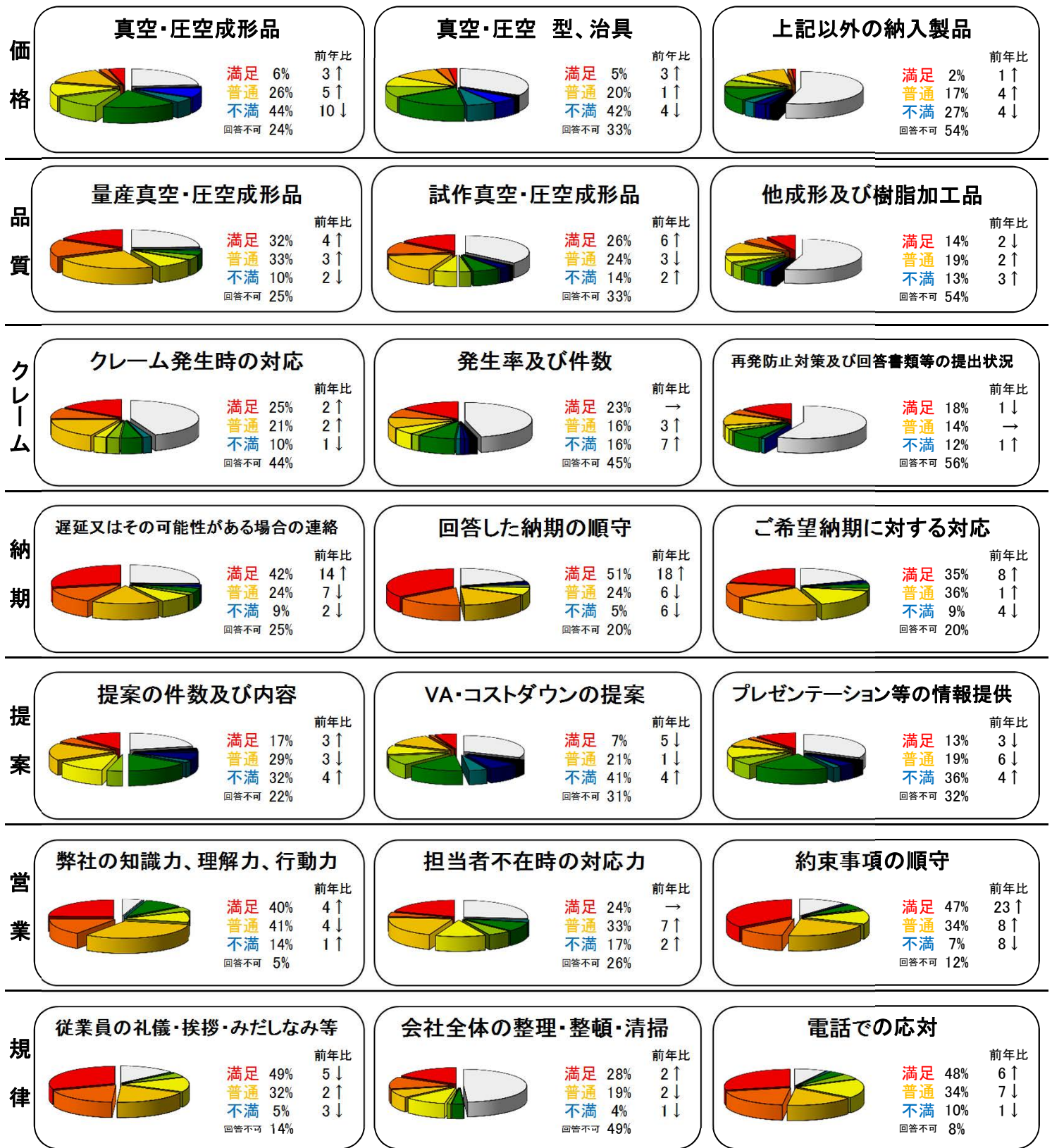
昨年度と比較して明らかなことは、「その他」として分類していた項目が”44%”から”23.6%”と激減しています。その分各項目が増えていますので、傾向的には理由のバラつきがなくなってきたとも言えます。

上位に「品質が良い・安定」・「納期順守・対応」があり、これらは良い製品をお客様のご希望通りに納品する、安定した供給体制が構築できてきた結果であるとも判断できます。



2011年度「顧客満足調査」結果報告

判定基準は昨年と同様に「10段階評価」で「10～9点を「満足」「8～7点を「普通」「6～1点を「不満」と設定しました。



今回も皆様のご協力により、多くのことを知ることができ、特に「価格」に関してご満足いただけていないこともよくわかりました。弊社は「品質」「納期厳守」「対応力」があつての「価格」であり、「信頼・信用」そして何より「安心」の提供を最優先に取り組んできました。しかし近年においては「価格」がお客様にとって大きな要素を占めることもわかりました。今後は、ご評価いただきました項目の向上と共に、「低価格化の実現」に取り組むことが、この調査にご協力いただきました皆様へのお礼でもありと考えています。

今後ともどうぞ宜しくお願い申し上げます。