

2012年度「顧客満足調査」結果報告

2013年5月
株式会社 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12回「顧客満足調査」(12年連続)にご協力いただき誠にありがとうございました。

今年度はお客様125名様にお願ひし、62名様からご回答戴きました。前年と比較した調査結果をまとめましたので、ご報告させていただきます。

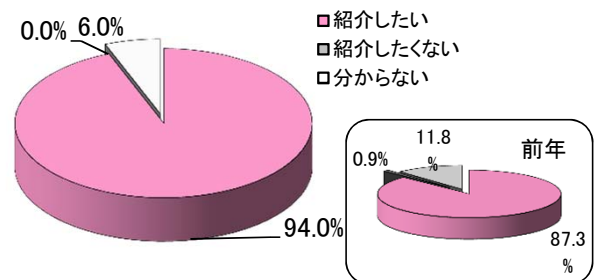
この大切な”お客様の声”は、今後弊社が進むべき方向性を決定する情報として、一つ一つ満足向上に取り組んでいく所存でございます。下記が、戴きましたコメントを”群”分けし集計した結果です。2ページ目は、各項目ごとに一年間の実績をグラフ化しました。

また、今回ご回答頂けなかったお客様の声を”無言のクレーム”として重要視し、今後の調査方法の見直しを進めてまいります。

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？

この項目は、弊社が最も重要視している項目です。それは、ご紹介して戴けるには、まず”信用”が無ければ成り立たないと考えているからです。

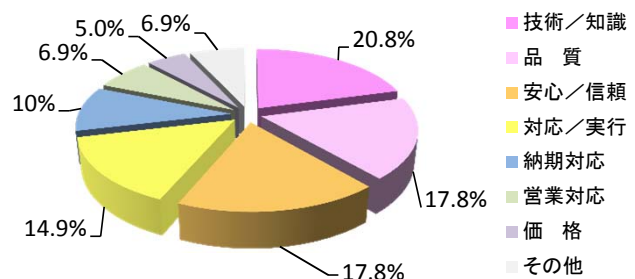
その中で今年度は”94.0%”と昨年度の”87.3%”を、さらに更新することが出来ました。ただ、冒頭でも説明しました様に、ご回答いただけなかった方々のご意見が含まれていません。よってこの結果だけですべての判断はできませんが、ご回答戴きました方々のご意見として、しっかりと受け止めてまいります。



1-2 また、その理由はなぜですか？

今回は、”安心して紹介できる会社”の理由として”技術/知識”が”20.8%”でトップでした。昨年は”品質”と”技術”を一つの項目にしていたので、結果的にトップは変わらず昨年の”34.5%”から”38.6%”へと上昇しました。

また、ご評価戴きました項目は、弊社が目指している方針に合致していますので、今後とも維持継続に努力してまいります。

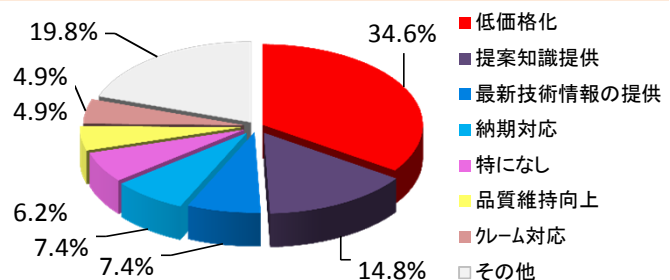


2. 今後、弊社に求められていることは、どのようなことがありますか？

昨年度と同様、トップの”低価格化”は、”42.3%”から”34.6%”と減少しましたが、今年度も”低価格化”の実現を目指して取り組んでまいります。

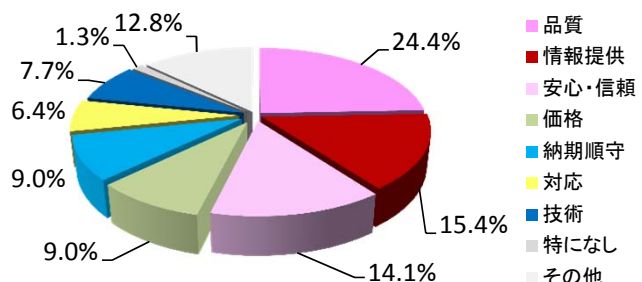
そして”低価格化”は、単に値段を下げるだけの”コストカット”だけでは意味がありません。項目にありますよう、”提案知識提供”や”新技術”の導入によるもの、そして「生産性の向上」によるコスト低減の実現を進めてまいります。

また、一部のお客様から「クレーム対応」に関する課題を頂戴しています。当然のことであり必ず向上させます。



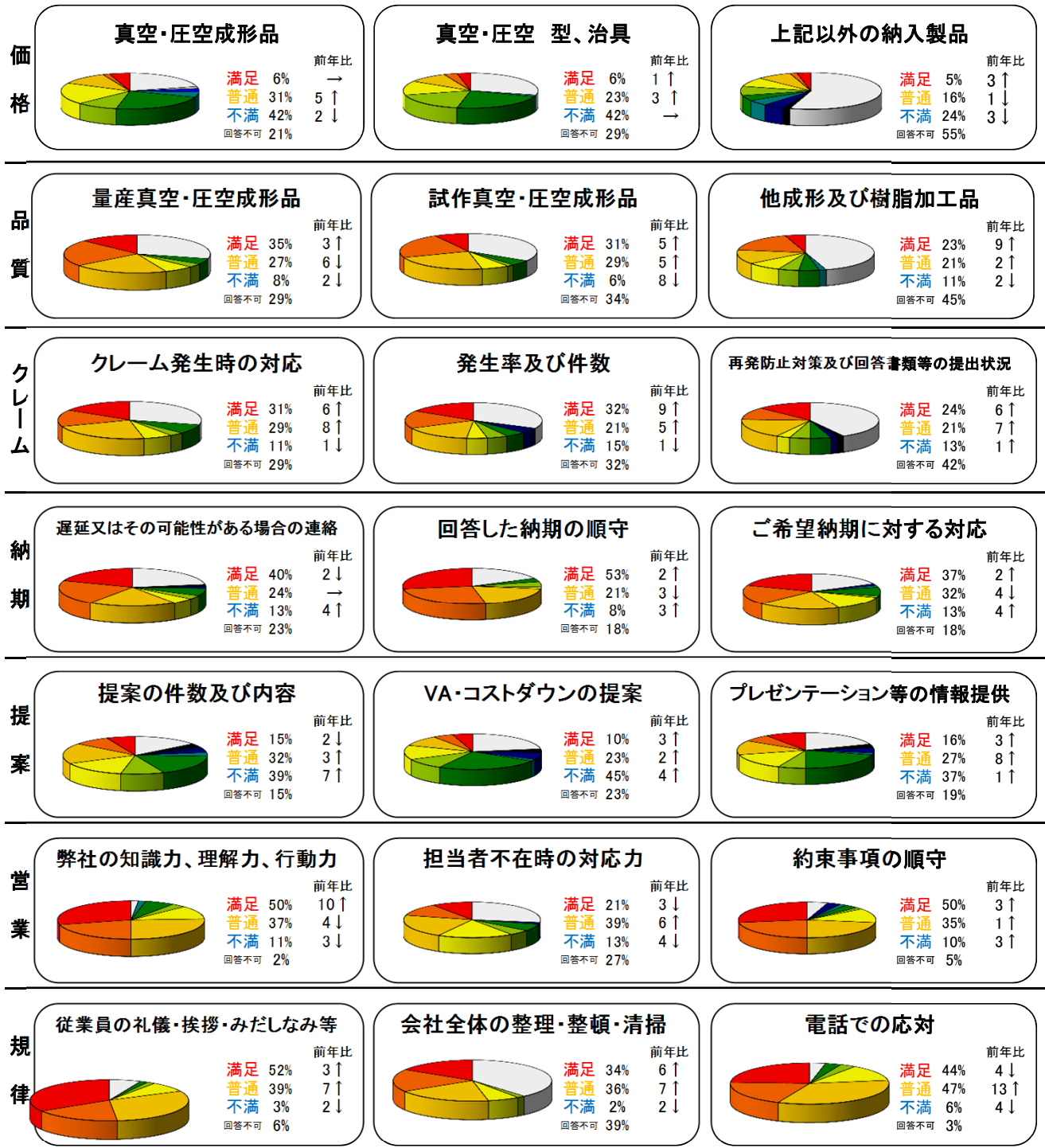
3. 弊社とお取引して戴いている理由には何がありますか？

お取引して戴いている理由に、昨年度同様”品質”がトップになったこと。そしてそれ他にも”情報提供””安心・信頼””価格””納期厳守”の順に並んでいるのは、弊社が掲げている「経営基本方針」である「技術の荒木」「実行の荒木」「信頼ある荒木」の方針通りのご評価をいただき、本当に喜ばしく思っています。



2012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



【Action】今回も皆様のご協力により、多くのことを知ることが出来ました。特に「価格」に関しては、昨年から取組みの成果がまだまだ出ていない様です。引き続き「低価格化の実現」に向け、「生産性の向上」を方針に掲げ取組んでまいります。また、ご回答戴きました皆様からのコメントを、真摯に受け止めて活動してまいります。そして、冒頭でも記載しました通り、ご返事の戴けなかったお客様からのご意見が頂戴できますよう、調査方法の妥当性を確認し今後に生かしてまいります。

これからも皆様のご意見を方針に展開してまいりますので、ご協力の程宜しくお願い申し上げます。

【ご報告】弊社のホームページをリニューアルしました。一度ご覧下さい。 <http://www.araki-mfg.com>