

2013年度「顧客満足調査」結果報告

2014年4月吉日
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、期末・増税前のお忙しい中にも関わらず、弊社第13回「顧客満足調査」にご協力いただき誠にありがとうございました。

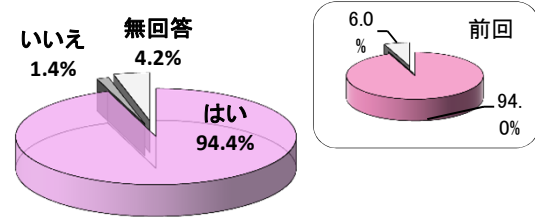
今回は106名のお客様にお願いし、72名(約68%)様からご回答戴きました。前回との比較を含めた調査結果がまとまりましたので、ご報告させていただきます。

1ページ目は、皆様から戴きましたコメントを“群”分けしました。2ページ目は、前回と同じ項目に対する一年間のご評価をグラフ化しました。また、残念ながらご回答頂けなかったお客様からは“無言のクレーム”であったと真摯に受け止めます。

これらの大切な“お客様の声”は、弊社が進むべき方向性を決定する大きな要素とさせていただきます。今後とも宜しくお願い致します。

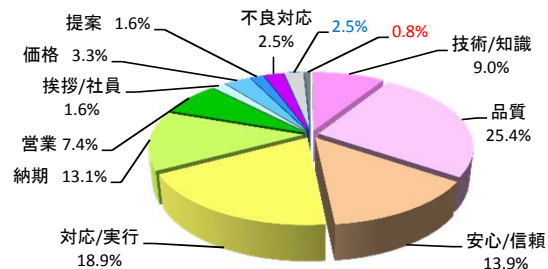
1-1 弊社は、お客様の関係者に「安心して紹介できる会社」でしょうか？

「安心して紹介して戴ける会社になりたい」それが弊社の目指している会社です。
前回より、わずかに向上することが出来ました。お1人様から「いいえ」とご回答が有りました。その理由は“生産キャパに不安”とのことでした。大変貴重なご意見ですから、誤解の無きよう弊社営業担当者に詳細をお聞かせ願いますよう宜しくお願い申し上げます。



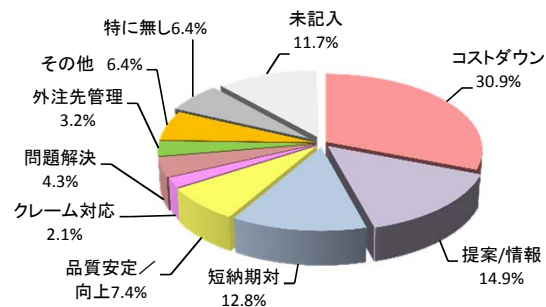
1-2 また、その理由はなぜですか？

前回と比較すると“品質”“対応/実行”“納期”が増加し、“技術/知識”が減少しました。いずれも大切な項目ばかりであり、今後も維持向上に力を入れてまいります。
皆様からのコメントを参考にさせて頂くと、お客様にとって弊社の存在価値は特に“品質面”“納期面”“対応力・実行力”にあり、それが“強み”でもあると判断しました。



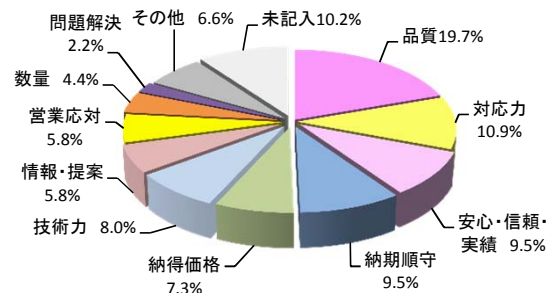
2. 今後、弊社に求められていることは、どのようなことがありますか？

トップの“コストダウン(低価格化)”は、年々減少傾向にあります。また、“提案/情報”や生産性の向上で“低価格化”の実現に取り組みます。
その一つとして、弊社の「ノウハウ」を量産移行までの早い段階でご提案させて頂き、合わせて“情報提供(知識や新技術の導入)”をさせて頂き、その結果、ムダにコストアップとなる要素を無くすことで、理にかなった“低価格化”の実現が可能となります。是非とも皆様からのお声掛けを、お待ちしております。



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？

前回同様“品質”がトップでした。その中でも、数名の方から“数量”にご評価戴きました。コメントには「弊社の対応ロット数がおお客様の生産数に見合っている」とのことです。在庫を持たずに必要な数量だけを購入されることや、圧空・真空成形の採用により少ない数量でも樹脂成形化が可能になったことも有るようです。また、単純に購入量を増やし在庫を持って価格を下げるという発想が見直されてきていることも、お客様より耳にすることが増えてきました。

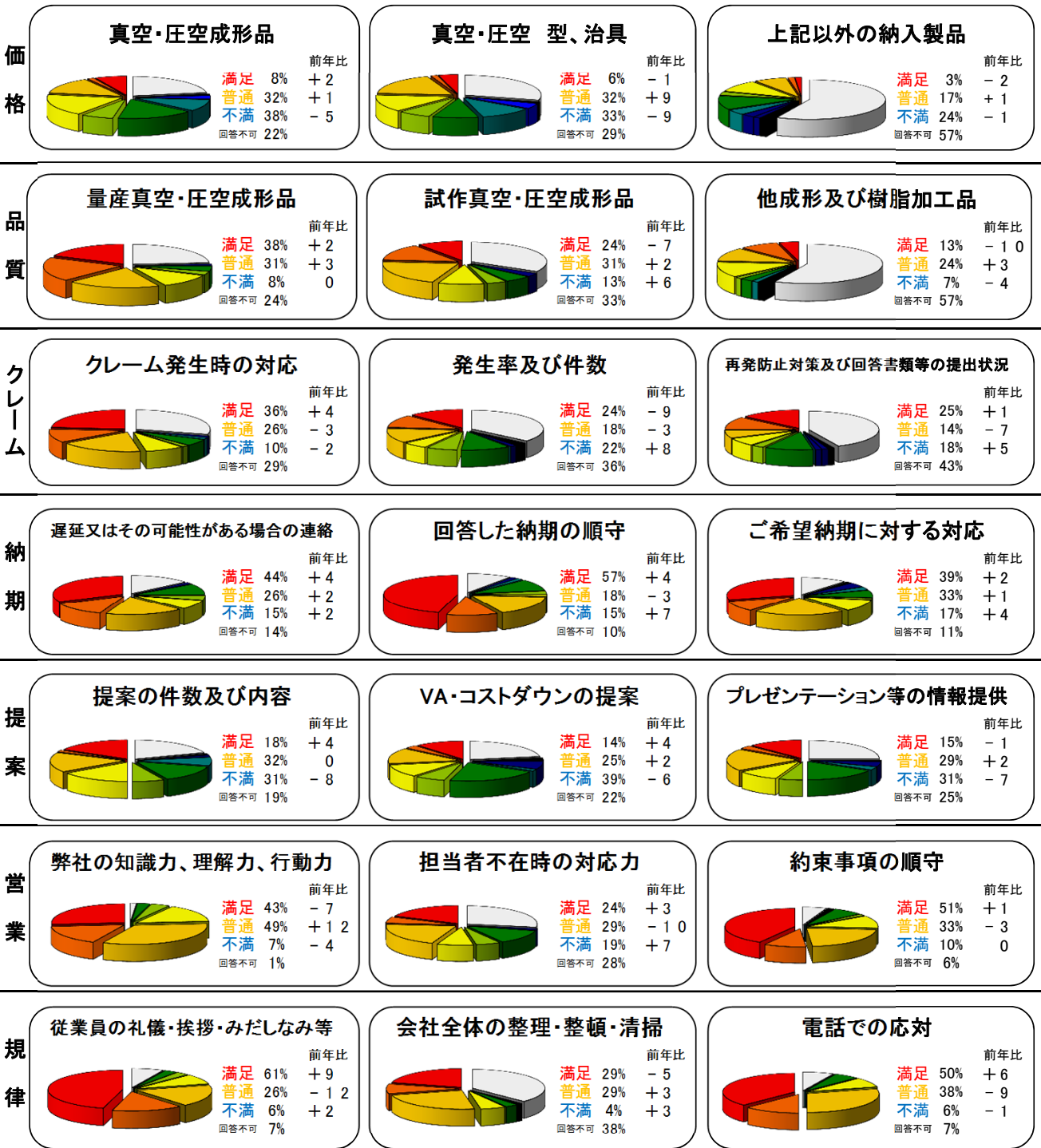


4. 現在(将来)お困りになされていることはありますか？

この項目に関しましては群分けすることが難しくグラフ化は行えませんでした。ただし、“価格”に関するお悩みは比較的多くのお客様がお持ちで、その他の項目を含めて弊社営業担当者が個々にご相談させていただきます。

2013年度「顧客満足調査」結果報告

判定基準はいつも通りの 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。



【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、取組みの成果がまだまだ出せていなかった様に思います。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ご意見を真摯に受け止め、今後弊社の方針に展開し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”や、ご回答戴きました“回答不可”の皆様からもご意見賜れますよう、調査方法の見直しを実施し今後に生かしてまいります。

これからもご協力の程、宜しくお願い申し上げます。有難うございました。

【Information】 顧客満足情報は、弊社ホームページでも公開しています。http://www.araki-mfg.com