

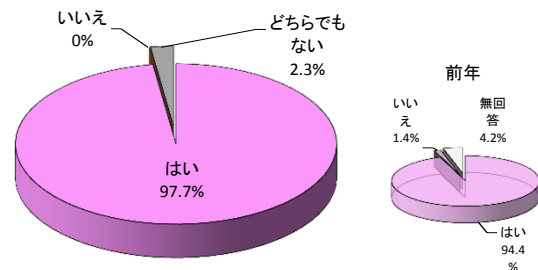
2014年度「顧客満足調査」結果報告

2015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。
お忙しい中、弊社第14回「顧客満足調査」にご協力頂き誠に有難うございました。
今回は138名のお客様にお願いし、85名(約62%)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。
今回、残念ながらご回答頂けなかったお客様は、来年度ご協力頂けますよう宜しくお願いします。
これらの大切な“お客様の声”は弊社が進むべき方向を決定する大きな要素となり、将来お客様へ具体的に展開する為の貴重なご意見とさせていただきます。
今後とも宜しくお願い申し上げます。

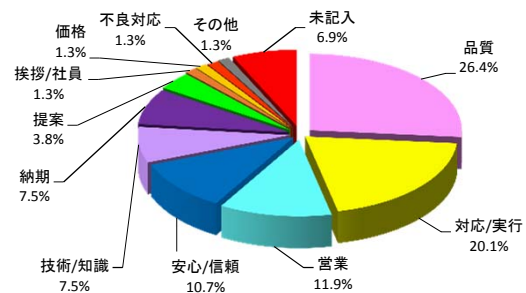
1-1 弊社は、お客様の関係者様に「安心して紹介できる会社」でしょうか？

多くのお客様より高評価を頂きました。
この項目は、弊社が最も重要視している項目です。「安心して紹介できる会社」、弊社はそれを目指して取り組んでいます。安心してご紹介頂けるには“信用”が無ければ成り立たないと考えています。
来年以降100%を目指して今後もお客様にとって「安心して紹介できる会社」であり続ける努力をして参ります。



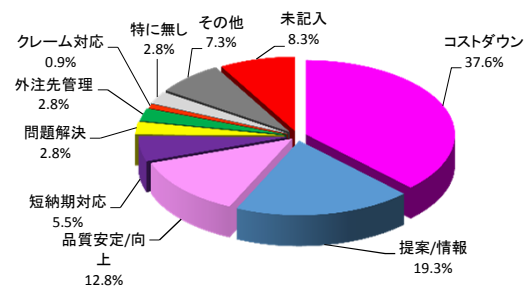
1-2 また、その理由はなぜですか？

安心して紹介できる会社の理由として、“品質”がトップとなりました。
いずれも大切な項目ですが、弊社が最も重要視しているのが“品質”です。“品質”の更なる向上に努めてまいります。
一方で“価格面”については昨年に引き続き、この項目では下位にきており、コスト低減がお客様へのお喜びを伴う結果にまで至っていないことも感じました。
今回のご回答内容から、“品質・対応/実行・営業”の各項目が過半数を上回り、弊社の“強み”として判断いたしました。今後も更に努力を重ね、全ての項目において向上を目指します。



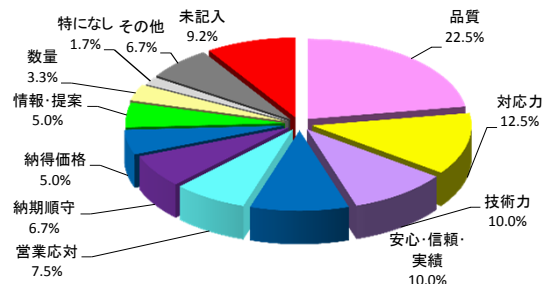
2. 今後、弊社に求められていることは、どのようなことがありますか？

トップの“コストダウン(低価格化)”は、多くのお客様が求められておりますが、最も効果を発揮できるタイミングは量産時よりも新規立ち上げ時となります。設計/開発段階でコストアップとなる要素を根底から減らすことで、より低価格化が実現できるからです。
その為“コストダウン”実現には早い段階でのお打合せとご提案させて頂ける時間的余裕、環境が必要となります。
また“品質安定/向上”を求めているいらっしゃるお客様も昨年と比較し増加しております。
より弊社内の技術力をあげ、お客様のご要望に沿った成形/加工等が弊社で実現出来るように努力をして参ります。



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？

前回と同様“品質”がトップになりました。しかしコメント内容としては「品質の安定性」や「対応力」、「技術力」、「提案」という形で“品質”と合わせて別の要素も絡めた内容が多くありました。このことから、品質を軸に日々の対応や技術提案など、我々が取り組んで来た事が今回の増加につながったと考えております。
“価格”や“提案”につきましても下位に位置しておりますので、2. のコメントにもあるように特に我々としては設計/開発段階でより具体的に採用し易いご提案を行い、お客様と共に品質の高い製品を造り上げて参りたいと考えます。



4. 現在(将来)お困りになられていることはありますか？

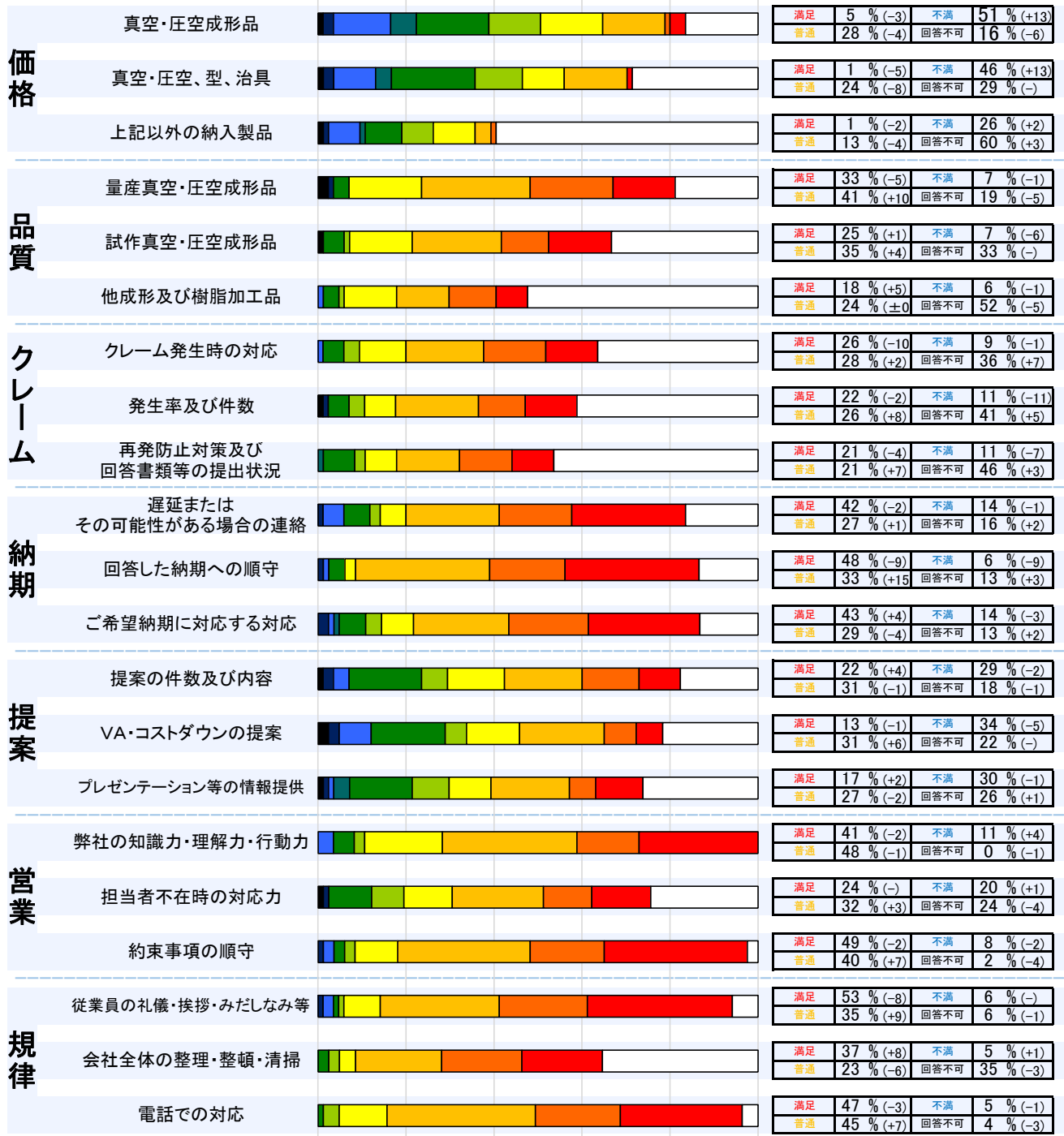
お困りの内容が多岐にわたり、グラフ化は出来ませんでした。代表して弊社で対応可能な案件を取り上げますと、「取り付け方法・塗装/シルク・デザイン・小ロット・価格・品質は良いが価格が高い」などのキーワードが浮かび上がりました。例えば「取り付け方法」について、お客様の「仕様」に組み込まれていることが大半で、弊社としてあまり積極的に提案は出来ておりませんが、今後は可能な範囲で装置等の組立完成形状の確認もを行い、弊社製品にも関連する部位として提案範囲を拡げてゆくことも考えて参ります。

2014年度「顧客満足調査」結果報告

判定基準は例年通り「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。

■...1 ■...2 ■...3 ■...4 ■...5 ■...6 ■...7 ■...8 ■...9 ■...10 □...回答不可

アンケート項目 0% 20% 40% 60% 80% 100% 満足度 ※()内は昨年比



【Action】 ご回答いただきました貴重なご意見から上記の分析結果に至りました。昨年一年間は「低価格化の実現」に向け“生産性の向上”を図ってまいりましたが、お客様の実感としては少ない結果であったとアンケートから判断いたしました。量産品のコストダウンはもちろん、新規案件における設計/開発段階でのご提案が直接コストダウンにつながっている事もご理解頂ける活動も並行して行って参ります。しかしながら、「安心して紹介できる会社」と「お取引して戴いている理由」につきましては「提案」の項目がどちらも満足度のグラフが伸びる結果となりました。今後はより「提案」の質と頻度を高め実感頂ける内容にして参ります。皆様からのご回答内容につきましては真摯に受け止め、弊社の新たな方針に展開し活動してまいります。今後ともご協力の程、よろしくお願い申し上げます。