

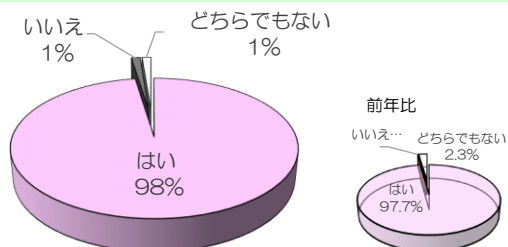
2015年度「顧客満足調査」結果報告

2016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15回「顧客満足調査票」にご協力いただき誠にありがとうございました。
今回は130名のお客様にお願いし、82名（約63%）からご回答いただきました。
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、残念ながらご回答いただけなかったお客様は来年度、是非ともご協力をよろしくお願い申し上げます。
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ための貴重なご意見とさせていただきます。
今後とも、よろしくお願い申し上げます。

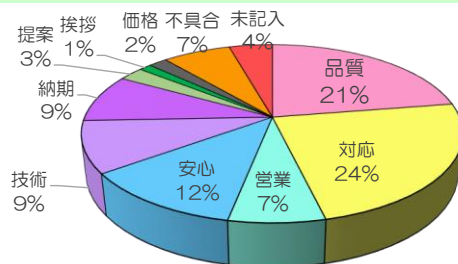
1-1 弊社は、お客様の関係者様に「安心して紹介できる会社」でしょうか？

この項目は弊社が最も重要視している項目です。
前年度と比較し、わずかながら向上致しました。
しかし、「いいえ」とのご回答も有り、弊社の協力会社管理面の強化が今後の課題であると判断しました。
大変貴重なご意見を真摯に受け止め、安心を得るためには必要なことであると認識しています。弊社としてこちらの項目が100%になることを目標とし、今後お客様にとって「安心して紹介できる会社」を目指して参ります。



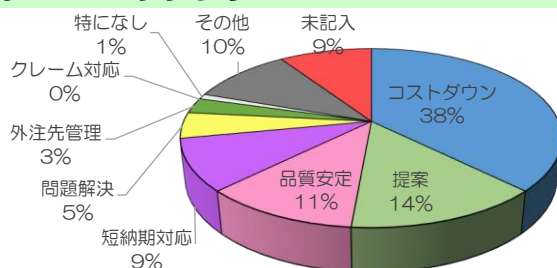
1-2 また、その理由はなんですか？

安心して紹介できる会社の理由として、今年度は「対応」がトップとなりました。お客様のコメントから要求事項への対応力を御評価頂きました。試作から量産までスムーズに流れるように対応を行い安心して紹介できる会社であることを維持して参ります。
また、昨年と同様、品質も良い評価を頂きましたので、今後も品質を安定させ、更なる向上を目指して参ります。



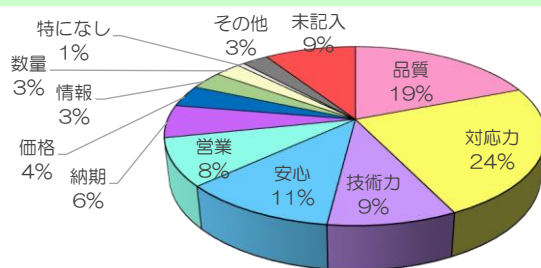
2 今後、弊社に求められていることはどのようなことがありますか？

今年も多くのお客様がコストダウンを求められています。ご検討案件の設計/開発段階で仕様提案をさせていただくことで、不要なコストを抑えた仕様を実現することができます。
また、品質安定/向上を求めているいらっしゃるお客様も全体の11%と、昨年と同様に多くのお声がありました。
弊社内の管理的な要素を向上することでお客様のご要望が弊社で実現できるように努力をして参ります。



3 弊社とお取引いただいている理由には何がありますか？

前年に比べて対応力の項目が大きく向上しています。
小ロット、仕様提案、納期などの対応に評価をしていただきました。これらを軸にした日々の活動が今回の高評価につながったと判断致しました。
評価頂いた中でも価格協力に関する内容は今後も取り組むべき弊社の課題であると考えています。品質は落とすことなく、価格面でもご満足いただけるように努力をし、お客様の要望を実現できるように活動をして参ります。



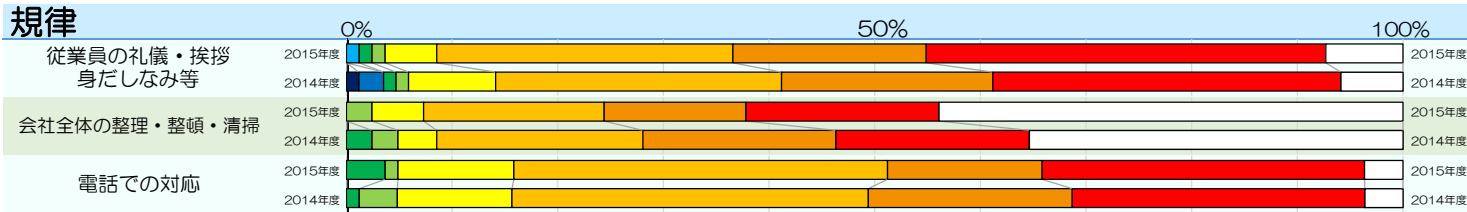
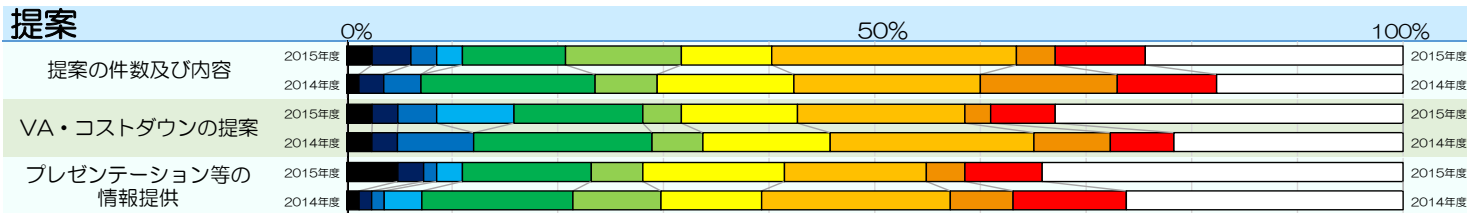
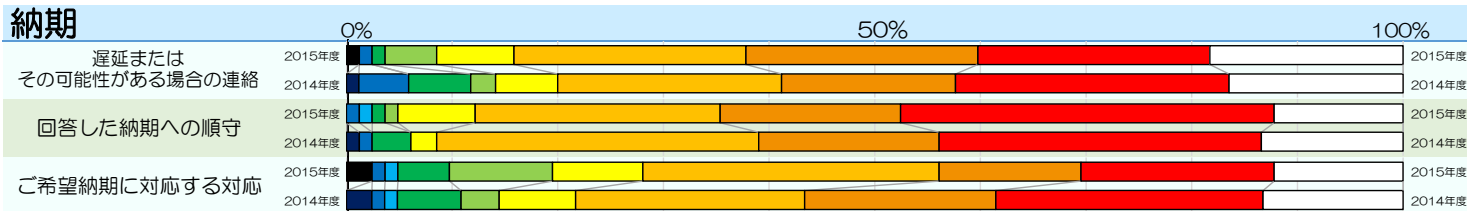
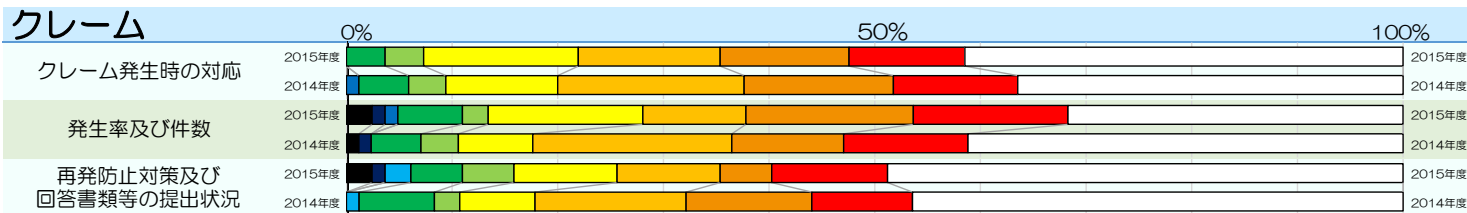
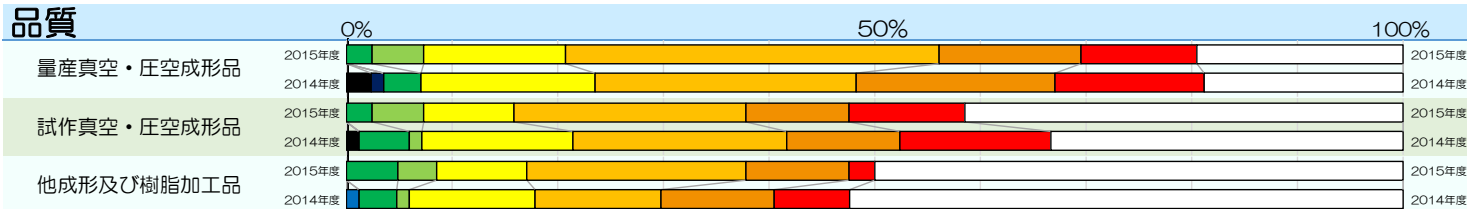
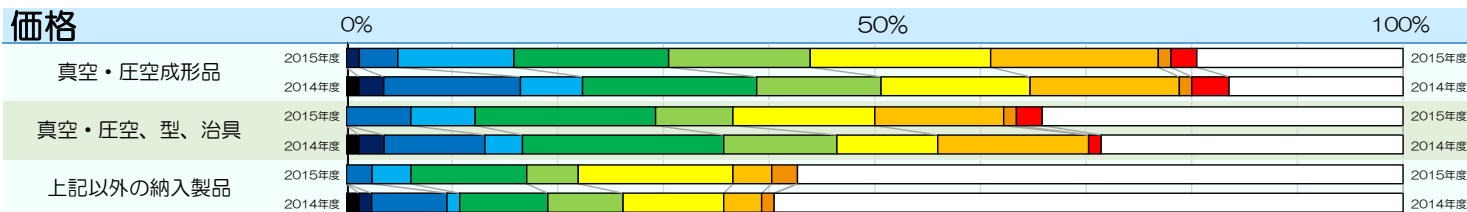
4 現在（将来）お困りになられていることはありますか？

お困りの内容は多岐にわたる為、グラフ化はしておりません。
回答内容をまとめるとコスト、新技術（艶圧空、材料）、納期対応などに関連したお声を頂きました。
コストに関しては可能な限り設計/開発段階から提案をさせて頂くことで進めて参ります。
技術に関しては、市場要求として圧空成形で艶がある外観を求められることが増えています。現在実現に向け研究中でございます。
納期面に関してありがたいことに多くのご注文を頂いております。その為、通常のLTが伸びていることで納期対応で迷惑をかけてしまうこともございました。そのようなこともあり、生産容量拡大に向け、設備投資を行います。4月に新規増設の成形機が、また6月にも新たにNC加工機を増設し稼働予定です。これにより生産ラインがひとつ増え納期面でのご負担が解消出来るように活動して参ります。

2015年度「顧客満足調査」結果報告

判定は例年通り10段階評価で、1～6点を不満・7～8点を普通・9～10点を満足と設定しております。

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



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となりました。昨年同様「低価格化の実現」「品質の安定」に向けて、生産性の向上や仕様提案を行って参りました。特に新規案件の場合は、設計・開発段階での綿密なお打合せ、取り付け方法の情報を頂くことでコストを抑える提案が可能になります。このような活動が「低価格化の実現」「品質の安定」につながることをご理解いただけるように活動して参ります。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、活動して参ります。今後ともご協力の程、宜しくお願い申し上げます。