

2016年度「顧客満足調査」結果報告

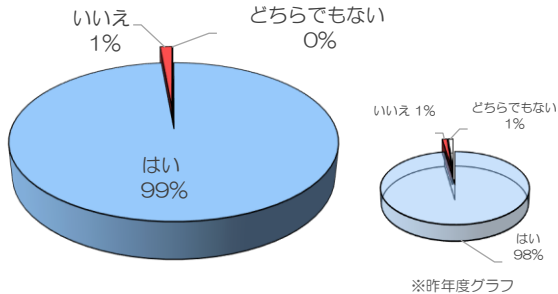
2017年4月吉日
株式会社 荒木製作所

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

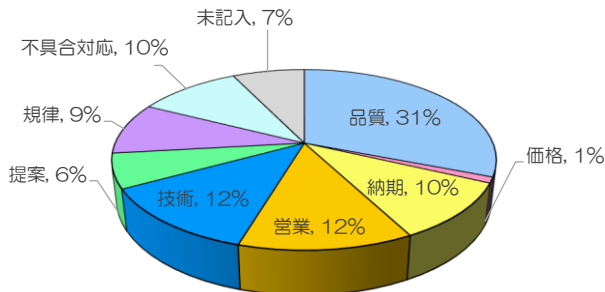
お忙しい中、弊社第16回「顧客満足調査」にご協力いただき誠にありがとうございました。
前回との比較を含めた調査結果がまとまりましたので、ご報告させていただきます。
今回は119名のお客様にお願いし、50社、70名様（約59%）からご回答いただきました。

今回、残念ながらご回答いただけなかったお客様も来年度は、是非ともご協力の程、よろしく御願申し上げます。
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。

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？



1-2 また、その理由はなんですか？

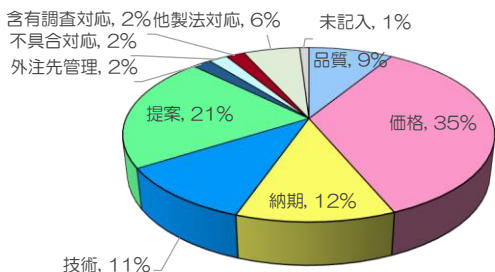


「安心して紹介できる」理由として、「品質」が31%の評価を得ることができましたが、「価格」が1%と低く、ご満足いただける価格の実現が弊社の課題であることが、明らかになりました。

お客様からのコメントの中には弊社で実現ができること、できないことをお伝えさせていただいている点にご評価をいただきました。

また、不具合発生後の「対応」、ご要望実現に向けた提案に関連する「対応」、弊社工場見学時の従業員の「対応」（お客様への挨拶）などの「対応」にご評価をいただきました。

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？

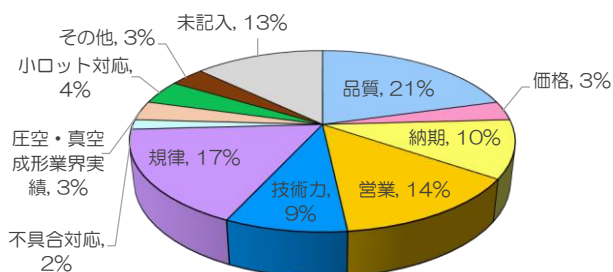


今回も多くのお客様から「価格」に関するご期待のコメントを、多くいただいております。
その中には「型費の低価格化」「量産品のVA提案」「新規立ち上げ品へのVE提案」など、全体的な価格低減のご期待が多くありました。

弊社では特に設計/開発段階から、最適なお提案をさせていただくことが重要であると認識しております。昨今医療機器、産業機器も高いデザイン性を問われる時代となり、デザインが先行して進むことも多々あります。

また、短納期での立ち上げ物件も増加しております。価格面でご期待に添えていくことは勿論ですが、それと同時に物件検討段階で問題点を明らかにし、仕様実現の可能、不可能を明確にお伝えすることが成業者としての責任であると感じております。

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？



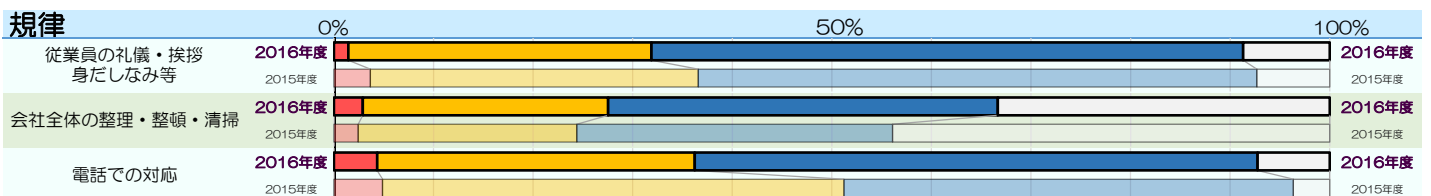
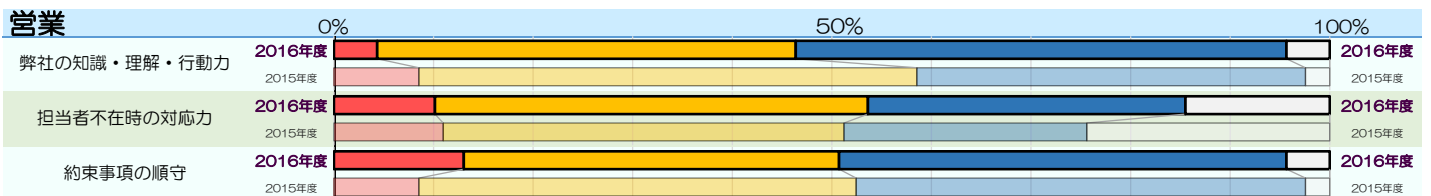
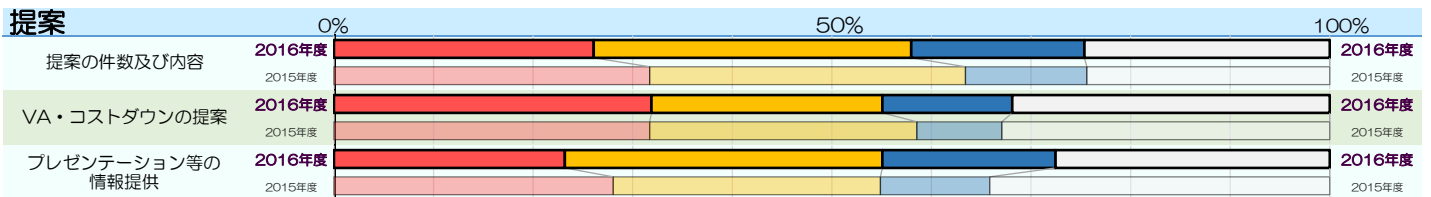
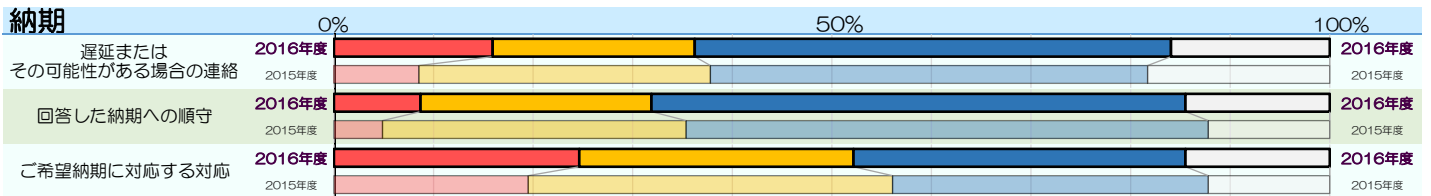
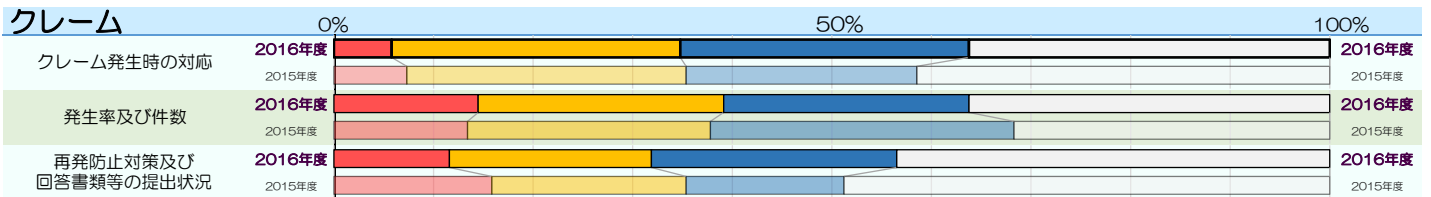
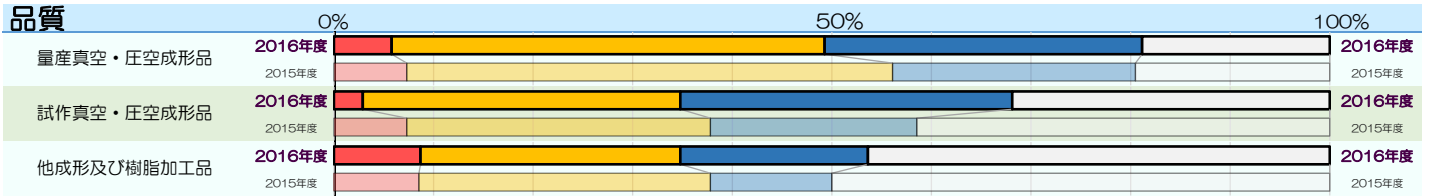
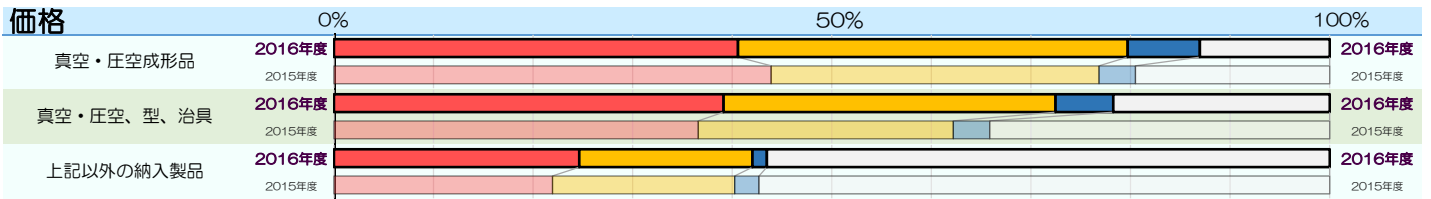
「品質」が21%と最も高く、次いで「規格」が17%というご評価をいただきました。「規格」の中には「お問い合わせ事項への回答」、「納期の回答」、などがあり、それらにご評価をいただくことができました。

また、弊社営業担当者の提案内容や情報提供に賛辞もいただいております。より一層励みになります。

また、医療機器、産業機器等での圧空成形品、真空成形品の納入実績についてもご評価をいただきました。多品種少量生産分野であれば業界を問わず、お役に立てることがまだまだあると思っております。

2016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。



Action

皆様から頂戴したご意見から改善すべき事項を「弊社の課題」と捉え、来期の経営方針に展開し取組んでまいります。特に今期の方針に「…品質・価格・納期で成果を出す」を掲げ取組んで来ましたが、まだまだ満足のいただける成果が出ていませんので、継続して来期の方針に盛り込みます。

- 【主な計画】
1. 成形品の製作だけでなく、成形品がどの様に組立てられるかを考慮した品質の安定。
 2. 想定される不具合の可能性を排除するお打合せとその対応による価格低減。
 3. 自社の生産性向上はもちろんのこと、協力工場とも連携した納期厳守。
- など、裏付けのある活動によってそれぞれの目標達成を目指します。

私共は、この度のご協力で心から感謝申し上げますと共に、大切な時間をお割き戴いた皆様の貴重なご意見を真摯に受け止め、ご期待に沿えるよう取組んでまいりますので、今後ともご指導ご協力の程、宜しくお願い申し上げます。