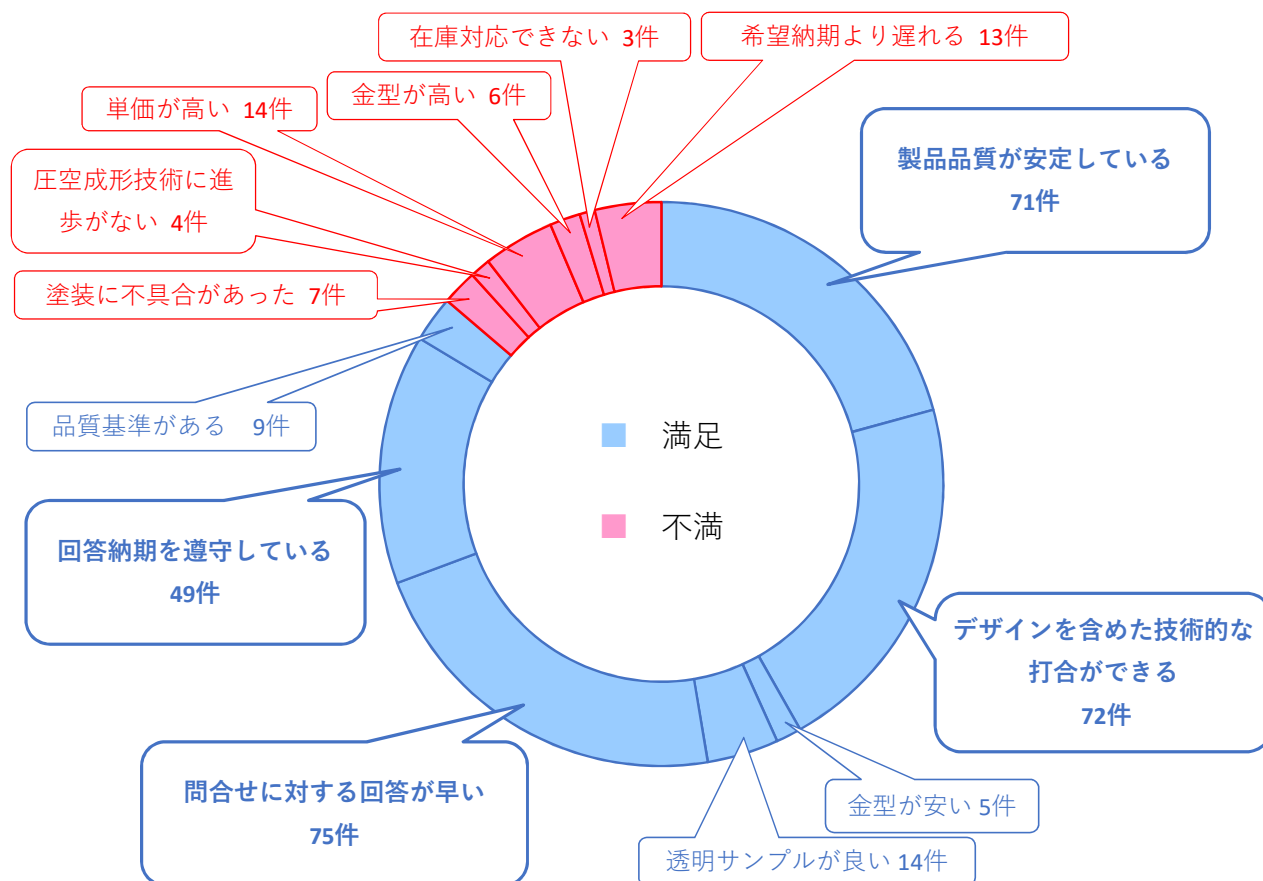


# 2018年度「顧客満足度調査」結果報告

2019年4月吉日  
株式会社 荒木製作所  
営業部

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。  
この度はお忙しい中にも関わらず、弊社第18回「顧客満足度調査」にご協力いただき誠にありがとうございました。  
今回は、“123名”のお客様から“合計342件”のご回答をコメント形式で頂戴しました。その全てを項目別に集計しましたので、ご報告させていただきます。

## 弊社とのお取引で満足頂いていること・ご不満なこと



## 上記以外のお客様のコメント (各1件)

ご要望及び安心と捉えたコメント	不安と捉えたコメント
<ul style="list-style-type: none"> <li>所在地が近い為、打合せしやすい。(近畿圏)</li> <li>完成品サンプルに新しさがほしい。</li> <li>アクリルキャストの成形対応をしてほしい。</li> <li>実績のない形状にもチャレンジしてくれた。</li> <li>少量生産のため圧空でないと対応できない。</li> <li>射出成型と比較しニシャル費、納期面で圧空真空成形が優位。</li> <li>医療系の実績と豊富な知識から情報の提供や提案力がある。</li> <li>圧空成形の専門業者だから。</li> <li>難易度の高い成形加工案件に協力してもらえる。</li> <li>圧空・真空成形の知識向上に協力して欲しい。</li> <li>展示会や展示室で多くの完成品サンプルを観れることが良い。</li> <li>短納期に対応してくれる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>素材の種類及び色の選択肢が少ない。</li> <li>所在地が離れている。(近畿圏外)</li> <li>増産時の最大生産量が不安。</li> <li>在庫を持った分納対応をしてもらえない。</li> <li>成形加工事例集や、肉厚サンプルがあれば安心できる。</li> </ul>

## 総評及び今後の取組について

今年は“品質面”及び“納期面”に関し「満足」とのコメントを多く頂戴しましたが、“価格面”はまだまだ「ご不満」であることが浮き彫りになりました。昨年の調査結果から「価格低減」「肉厚変動の制御」「PR活動の実施」に対する取組を、方針に掲げ活動して来ましたが、今回の調査からは十分な成果が確認できませんでした。但し、「迅速な問合せ対応」「技術面の打合せ対応(デザインの対応)」に関して評価を戴いた点は、弊社の強みとして捉えます。

これらの皆様から頂戴しました貴重なご意見を真摯に受け止め、来期以降の方針及び目標を決めるインプット情報へと展開し、ご期待に沿えるよう「弊社の課題」として取組んでまいります。

皆様のご協力を心から感謝申し上げますと共に、今後とも指導ご協力のほど宜しくお願い申し上げます。