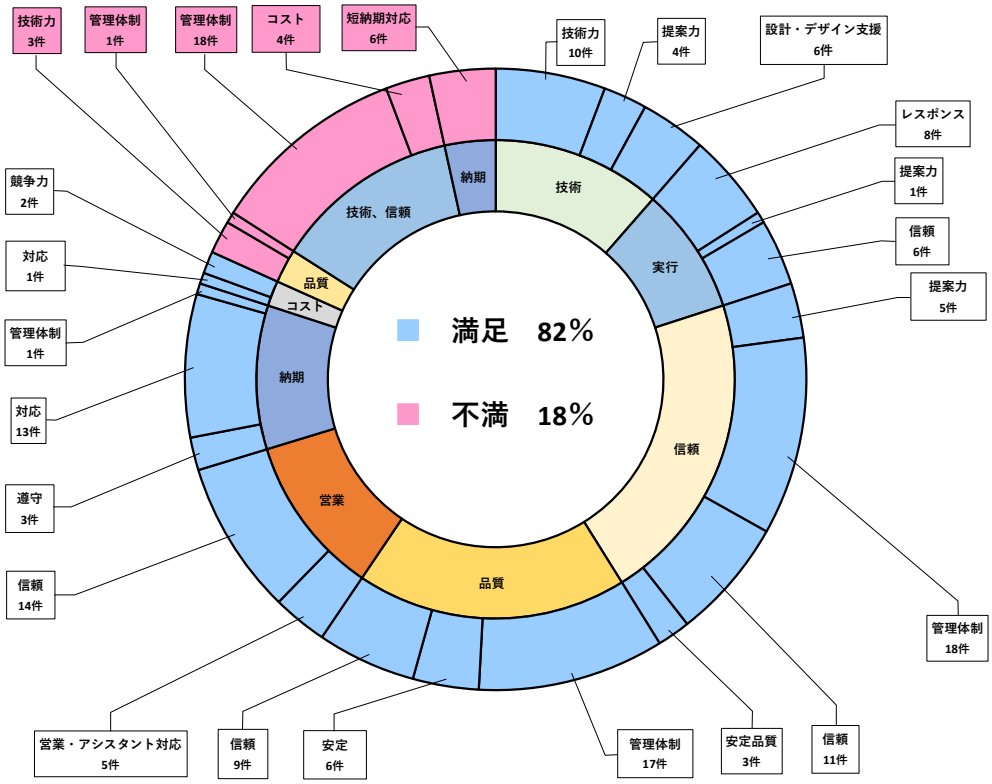
２０２０年度「顧客満足度調査」結果報告

２０２１年３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20回「顧客満足度調査」にご協力誠にありがとうございました。
48名の方々から頂いたコメントから項目を分けて集計致しましたので、ご報告させて頂きます。

弊社とのお取引で満足頂いていること・ご不満なこと



お客様のコメント（抜粋）

満足

技術
・技術力が高く、精度の高い製品生産能力を持っている。
・他業者で作っていた前モデルに比べ、外観が綺麗になった。
・新規部品、設計変更に関わらず、形状の相談に乗っていただける。
実行
・納期、仕様、その他問合せに対する返事が早い。
・ユニット品で管理が複雑化したが、迅速に対応いただいた。
・営業担当が設計、納期、品質問題等に迅速に対応して頂けることが製品価値と同等かそれ以上に価値がある。
・営業担当者が技術的知見を持たれている。
・各部署が不具合防止策について、後ろ向きにならず、前向きに対応してくれる。
信頼
・安心して仕事をお願いできるメーカーであると思う。
・対応、納期、品質に満足している。
・難しい要求にも対応してくれている。
品質
・真空、圧空成形品の品質に満足している。
・外観検査基準、接着部の接着強度など基準が制定されている。
納期
・他社移管品対応の信頼度、貢献度は高い。
・工程調整及び短納期対応頂いている点が非常に助かっている。

不満

品質
・真空、圧空成形の板厚減少を解析で予測できると良い。
納期
・在庫対応が出来ない。
・納期変動への対応力、短納期対応が弱い。
・製作リードタイムが長い。
対応
・外注で不適合が発生した際の対応力が弱い。
・価格が高い。（塗装仕様の案件含め）
・不適合内容により、初動から専門部署が対応してほしい。
・図面修正は不備が見つかる度ではなく、まとめて修正したい。
・メール対応などレスポンスが遅くなった。
・図面作成、設計根拠の記録、測定等の取り決めが弱い部分がある。

今後の当社活動として

【2020年度の取組結果】
昨年度までの調査で見えてきた「圧空真空成形の課題」の一つに、この成形法の「認知度」の低さが有りました。特にお客様は「デザイン及び試作から量産化への仕様検討」「データ作成及び図面化」の段階でお悩みになられ、多くの時間を費やされていることも分かりました。そこで私たちは「デザイン及び設計等の弊社前工程からの参入」を方針に掲げ活動した結果、お客様の生産性向上に貢献できたことの成果として「製品実現に関する技術支援」「品質管理体制」「営業及びアシスタントの対応」で満足のコメントをいただきました。
また、今年度は「私たちが新型コロナウイルス感染症に対し貢献できること」として、医療・分析機器メーカーのお客様が多いことから、要望される納期遵守の実現に注力してまいりました。すべてのお客様にご満足いただけた訳では御座いませんが、「納期面」でも満足の声をいただくことができました。これはこのコロナ禍で経済活動に制限がある中、ご案件にお応えできたのはお客様のご協力のお陰だと思います。

【今後の取組】
今年度の調査結果から「デザイン及び設計等の弊社前工程からの参入」への取組は、予測通りお客様そして私たち双方の生産性向上に効果のあることが分かりました。この新たなビジネスモデルを通して「技術（形状提案などの支援）」「品質（安定性、判断基準の保有）」に関し継続して体制を強化してまいります。
またご不満のコメントにある「外注管理体制」「納期対応」「仕様、検査方法などの取り決め方やその展開」「設計課題抽出」に関連する事項は、私たちのこれからの課題として来年度以降の方針を決める要素とし順次展開してまいります。
皆様からいただいた貴重なコメントは、一つ一つ真摯に受けとめ心から感謝申し上げると共に、ご期待に沿えるよう取組んでまいりますので、今後もご指導ご協力のほど宜しくお願い申し上げます。

代表取締役社長　三原 克敏