

2023年度「顧客満足度調査」結果報告

2024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23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、80名の方から頂いたコメントを項目分けし集計致しましたので、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

☆☆☆ 総合満足度 86% ☆☆☆

| | | |
|----|-------|---|
| 技術 | 満足84% | 問題が発生してもお互いの着地点を模索してもらえ。 発注前に懸念点のすり合わせができる。 難しい成形に対しても対策を協議し、挑戦してくれる。 製作上の障害は明確に指摘があり、改善の提案がある。 |
| | 不満16% | Rが小さい、シャープなデザインの実現性を更に向上してほしい。 製品の分割が必要となる仕様で、その分割ラインを目立ち難くしたい。 |
| 品質 | 満足91% | 設計検討段階で製作可否の検討と加工の提案がある。 製作上の記録が保持されている。トレーサビリティ対応が取れている。 真空成形品でも形状の再現性がしっかりと再現されている。 製造上の自社基準があり、問合せに対して明確な回答がある。 設計段階から仕様実現に向けて技術的なフォローがある。 |
| | 不満9% | 稜線のバリ取りが甘いもの、外観に黒点が混じるものがある。 |
| 価格 | 満足76% | お見積りの前後に技術・価格内容について説明がある。 QCDの対応から相応の価格だと思う。 他社と比較しても標準的な単価だと思う。 |
| | 不満24% | 過去に製作実績のある同等品を製作しようとしたときの価格上昇とその率が高く、不満。 量産継続品のコスト力が不満。 |
| 対応 | 満足91% | 問い合わせへの回答が営業担当者、アシスタントの方含めて早く丁寧。 製品の構造検討にアイデアや提案出して頂ける。 詳細な打ち合わせが出来るので後戻りが少ない。 製造上の技術的問題を事前にご説明していただける。 知りたいことを的確に回答してもらえる。 良いタイミングで来社頂・相談できるため。 |
| | 不満9% | 見積回答が遅くなる時がある。 |
| 納期 | 満足88% | 急な納期変更にも対応してもらえる。 打合せたスケジュールの通りに納入してもらえている。 開発タイミングに合わせて納期の相談ができる。 |
| | 不満12% | 分割納入に関して積極的な提案などの対応をしてもらえなかった。 特急対応のスピードを更に上げてほしい。 |

まとめ

【調査結果】

昨年と同様のコメント評価で集計した結果 ”総合満足度 96%” となり、今年度弊社が掲げていました目標値 ”総合満足度 90%以上” を達成することが出来ました。しかしお客様からの点数評価を改めて集計し直したところ、”総合満足度 86%” となります。そこで各項目別の満足順位を上位から並べると「品質」「対応」91% 「納期」88% 「技術」84% 「価格」72%、逆に不満順位を上位から並べると「価格」24% 「技術」16% 「納期」12% 「品質」「対応」12% となり、結果的に”満足”で最下位、”不満”で最上位の項目が同一であることから、顧客満足向上を実現する優先課題は、「価格」である事が分かりました。

【今後の取組み】

上記調査結果から顧客満足度向上に「品質」「対応」「納期」「技術」は少なくとも現状維持、その上で「価格」への取組みが、最優先であると判断しました。しかし逆行するように進むここ数年の物価高騰は、価格上昇を避けられない状況が続いています。そのような中、弊社ではお客様の要求仕様の実現に品質を優先するが余り、製品や型治具の仕様に安全を見過ぎていたことが多々あり、その辺りが過剰品質傾向となっている点に対し柔軟な対応が必要であると考えています。今後の取組みの成果として「価格的にも荒木製作所に依頼してよかった。」と言ってもらえるよう、そして価格が弊社の強みとなるように取組んでまいります。

【お礼】

弊社第23回 顧客満足度調査にご協力いただき、心より感謝申し上げます。この結果はご記載頂きましたコメントを含め、弊社が掲げた方針に対し各部署が毎年取組んでいる活動の成果の判断と、今後の弊社方針を設定する要素の一つとして、展開させて頂いて居ります。また詳細は追って発表させていただきますが、2024年度に生産能力向上とBCPを考慮した新たな生産拠点が稼働致します。

今後この調査は継続してまいりますので、何卒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