

# 2024年度「顧客満足度調査」結果報告

2025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24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。  
110名の方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 満足84% : 不満16%

技術	満足80%	難しい形状も肉厚を残して形にいただける。(O社S様) 設計以前の段階から提案・相談して頂けるので問題が生じない。(J社A様・T社T様) 可能な形状か判断が難しいとき方法の明確化を頂けるので助かる。(E社S様) 金属部品の軽量化達成の目的が把握できた。(K社T様)
	不満20%	価格上昇に対する有効な改善策が打てていない。(A社K様) 大型のサイズ(材料サイズ2000mm以上)での成形を可能にしてほしい。(O社S様)
品質	満足90%	図面の記載通りに製品の製作を頂ける。(M社T様・S社K様・A社S様・N社M様・N社A様) トラブルがあっても迅速に対応頂いている。(T社N様・G社T様・O社M様) 製品の仕様・品質について前もって相談頂き、デザインが好評でした。(T社M様) 図面に不備や改善点がある場合は指摘頂き、初回の図面の仕様よりも良い物に完成した。(M社T様) 契約以前にも関わらず非常に協力的のため相談がしやすい。(S社H様)
	不満10%	塗装剥がれがありました。(S社K様)
価格	満足75%	材料費高騰があっても価格の協力を頂いている。(N社Y様・M社K様・R社G様) 価格にあった品質をしているため満足している。(R社F様・O社様・S社T様・T社T様・S社Y様) コストは他社と同等だが、その他対応が他社よりも優れていると感じる。(M社Y様・A社S様)
	不満25%	材料高騰による価格改定が多く、急に依頼が来るため困っている。(A社K様) 型代等の初期費用が高い場合がある。(O社S様)
対応	満足88%	電話やメール等のレスポンスが早く依頼内容の回答を迅速に頂ける。(O社M様・S社Y様・S社K様) 問い合わせた際の回答内容が理解しやすい。(O社M様・S社Y様・T社T様) 新規開発中の際、新要素が生じた場合検証頂ける。(T社M様) 質問行った際に担当営業の方が不在でも対応頂ける。(E社H様) 1つの質問に対して期待以上の回答を頂ける。(T社H様)
	不満12%	型治具預り証、化学物質管理、成形材料の詳細情報提供など幅広く対応頂ける。(T社M様) 外観の問い合わせに対し難易度が高いことは理解しておりますが、前向きな意見が欲しい。(N社S様)
納期	満足87%	大きな納期遅延も無く満足。(S社S様) 納期遅延がなく、予定が立て易い。(T社N様) 納期短縮に繋がる提案を頂き、要望納期対応で納品をして頂いた。(S社M様)
	不満13%	受注後の納期が長いと感じる。(Y社T様) 短納期対応が難しい印象。(Y社Y様)

※ 総合満足度とは、ご回答頂きました「満足コメント数/コメント数合計×100」から判断しています。

## まとめ

### 【調査結果】

今期は「総合満足度」90%以上を目指して取り組んでまいりましたが、しかし結果的に84%と目標達成には至りませんでした。前期の86%と比較して大きな下落は無く、80%台を維持することができました。

「技術」問題解決能力を高く評価いただき、仕様提案対応も好評をいただいておりますが、成形品製作サイズの制約に対する要望がございました。

「品質」不適合が発生した際の迅速な対応をご評価いただいておりますが、塗装品の剥離対策に関する課題をご指摘いただきました。

「価格」品質と価格のバランスや仕様提案等のサービスにご満足いただいておりますが、物価高への対応策が必要とされてまいりました。

「対応」お問い合わせに対する迅速な対応と回答の内容を高くご評価いただいておりますが、含有調査対応に関する回答内容及び速度は今後の課題とされてまいりました。

「納期」ご要望いただいた納期の実現性と納期短縮等の調整対応を高く評価いただきました。

### 【今後の取組み】

成形品製作サイズの大型対応は、市場の動向を見ながら検討致します。塗装品の剥離問題は、原因が特定されていない点も有り、今後も継続して二次加工先と対策を協議致します。物価高騰による製品価格の引き上げは、弊社の企業努力を遥かに超えていることを、お客様にご理解いただくしか御座いません。しかしその打開策として弊社が推奨している「デザイン、設計段階からの早期参入」は、物価高対策に最も有効な手段であると考えております。今後も新規案件の早期参入を推進し、製法検討段階から量産に至るまでの双方の負荷軽減を図ります。また近年増加している含有調査等のお問合せ対応は、弊社の人員育成・仕組み化による回答品質の改善と、含有物質調査の対応可能な材料及びメーカーの選定を推進致します。

BCP(事業継続計画)の取組の一つとして、弊社の新たな製造拠点として2024年11月京都府向日市に向日工場が完成し、生産設備を1ライン増設しました。順次生産体制を確立し生産能力の向上とリスク分散の実現に取組みます。

そしてこれらの施策により、更なる顧客満足度向上を目指してまいります。

## お礼

2024年度「顧客満足調査」にご協力いただき、心より感謝申し上げます。今年は110名のお客様から貴重なご意見を頂戴することが出来ました。早いものでこの「顧客満足調査」も、来期で25回目と四半世紀を迎えることとなります。

弊社は今年で創業92年を迎えるにあたり、昨年11月新たな生産拠点を京都府向日市に新設し生産を開始しております。まだまだ少人数の生産体制ですが、十分な場所も確保でき100年企業をKPIとして新たなチャレンジも行っております。

今回の「顧客満足調査」結果は、弊社ホームページに過去10年を含め掲載いたします。その他の情報も公開しておりますので、一度ご覧頂けたら幸いです。今後も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