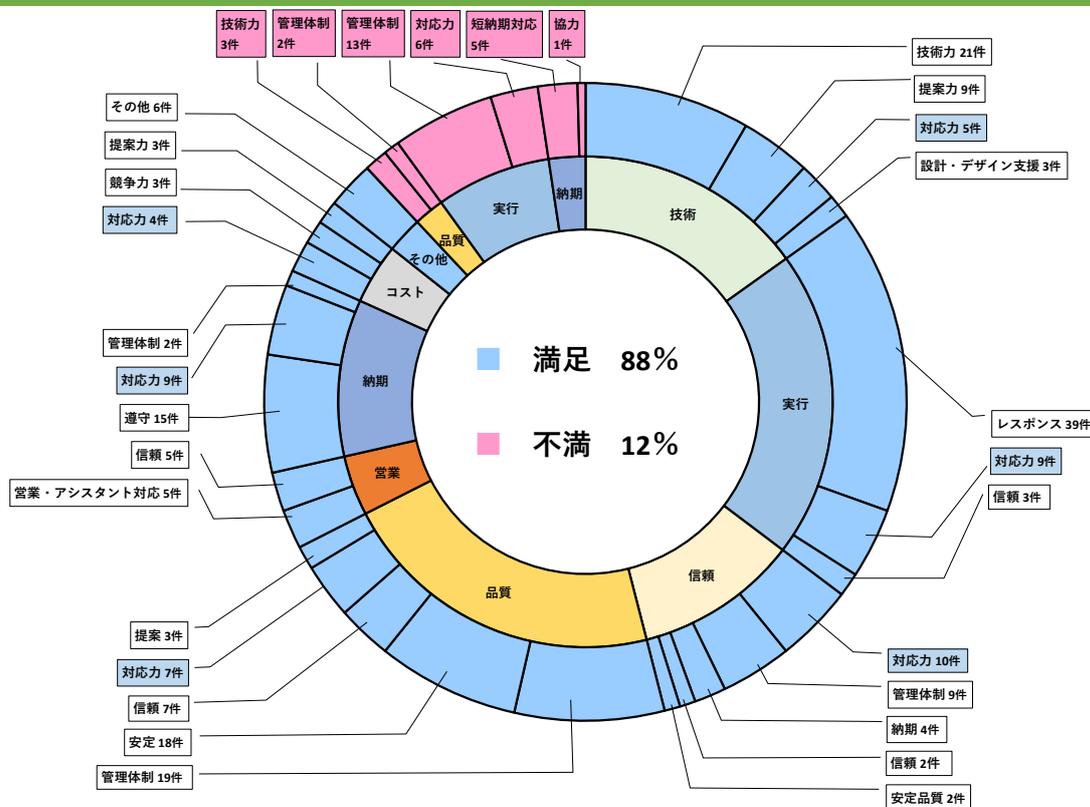


2019年度「顧客満足度調査」結果報告

2020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19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。
54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。

弊社とのお取引でご満足いただいていること・ご不満なこと



お客様のコメント（抜粋）

満足	不満
技術 ・打合せ内容と実際の成形品に誤差が少なく、製品化までスムーズ。 ・技術的回答が的確で、技術的相談にも即対応してくれる。 ・欲しい形状を実現するための技術的なアドバイスをしてくれる。 ・デザイン・設計段階から対応してくれる。	品質 ・外観上、見て分かりやすい不具合が流出していた。 ・二次加工（外注）の不適合発生時の対応力が弱い。 ・品質基準の打合せが十分でないことがある。
実行 ・営業担当者の方が不在の際は代理の方が対応してくれる。 ・問合せ、要望に対し、迅速かつ的確に回答してくれる。	実行 ・検査成績書が乱雑な書き方で読みにくい。 ・問合せへの説明が長く、内容が分かりにくい。 ・見積回答、問合せへのリアクションが遅いときがある。 ・注文した際の請書対応してほしい。 ・不具合発生時、状況確認前の段階で発生自体を疑うことがある。
信頼 ・不具合時の対応力がある。 ・長年取引が継続していることで弊社製品を深く理解してくれている。	納期 ・納期変動、短納期対応力を強化してほしい。 ・リードタイムを短縮してほしい。 ・指定納期より早めの納品は避けてほしい。（保管場所の問題） ・在庫対応が出来ない為、設備トラブル時に納期遅延が発生する。
品質 ・不具合発生の際、スピーディーに対応してくれる。 ・図面指示通りの製品を作成し納めてくれる。 ・検査記録等のエビデンスを提出してくれる。	価格 ・型製作費が他社より高い。 ・見積額が当初の価格と変わることがある。
納期 ・納期回答とその後のフォローを確実にしてくれる。 ・納期管理意識が高く、納期が遅れる際、事前に連絡をもらえる。	

今後の当社活動として

皆様から頂きました貴重なご意見は、「弊社の課題」として真摯に受けとめ来期以降の「方針及び目標」を決める要素として展開し、ご期待に沿えるよう取組んでまいります。

【2019年度の取組結果】

昨年度の調査から「デザイン・設計支援（弊社前工程からの参入）」の内容を分析すると、「デザイン支援」「量産化を見据えた設計」「製法検討」の部分に、お客様のお悩みがあることが分かってきました。企業規模を問わず、自社にデザイン部門のある企業様でもデザイン・設計業務をアウトソースされていました。そのお悩みに対する取組を弊社の方針に掲げ活動を行ってきた結果「打合せ負荷の軽減」「工程全体の短縮」「不要なコストの削減」「安定した品質の維持」の実現に繋がり、お客様と弊社の双方で生産性向上を図れたことが今回の調査で分かりました。

【今後の取組】

今回の調査結果から「技術的な問合せに関連する対応」「問合せへのレスポンス速度・内容」「不具合発生時の対応速度・内容」に関し「満足」のコメントを多く頂戴しました。そこから分かることは「対応力」が弊社の強みと判断し、一層の体制強化に取組んでまいります。
また一方で「不具合流出、外注管理体制」「納期変動、短納期対応」に関して「不満」のコメントを頂戴する結果となりました。また「検査成績書が読みにくい」「問合せ回答が遅い、内容が分かりにくい」などに課題があることも分かりました。これらの内容は、今後の取組のインプット情報として、社内内外の協力を得ながら計画的に改善してまいります。

皆様のご協力が心から感謝申し上げますと共に、今後もご指導ご協力のほど宜しくお願い申し上げます。