

2022年度「顧客満足度調査」結果報告

2023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22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。
103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87% : 不満13%

| | | |
|-----|-------|---|
| 技術 | 満足88% | 独自技術を裏付けとした提案をして頂ける。 仕様成立に向けた可否判断をして頂ける。成立が難しい場合は代案を提示して頂ける。 装置デザインと外装の圧空成形化に向けた検討を並行して行える。 細かな要求に対応できる技術力がある。 |
| | 不満12% | 圧空成形、真空成形以外の対応範囲が増えれば依頼案件を増やせる。 詳細な仕様検討資料がほしい。 |
| 品質 | 満足97% | 品質管理体制が構築されており、安定した品質を維持している。 不具合発生時に迅速に対応して頂ける。 医療機器等の外装カバーの製造について経験が豊富なこと。 クリーンな環境で成形することで異物混入リスクを軽減している。 塗装品の仕上がりが綺麗。 |
| | 不満3% | 過去の不具合箇所が対応できていなかったことがある。 |
| コスト | 満足30% | 希望価格にて対応して頂いている。 他社と比較しコストが高いことが多い。 |
| | 不満70% | 材料値上げに伴うコストアップが多い。 独自技術が入っていない案件ではコスト重視で発注先を選定せざるを得ない。 塗装価格が高い。安価の塗装業者の新規開拓をしてほしい。 |
| 営業 | 満足87% | 製法の設計ノウハウを教えてもらえる。 デザイン、成形化検討、取扱説明書、手順書作成など依頼できる内容が幅広い。 問い合わせに対する対応が早く、丁寧。 材料の新色追加の働きかけなどの新しいことをやろうとする姿勢。 図面だけでは分からない不明点を確認してくれている。 |
| | 不満13% | 打合せ回数や指摘修正にかかる時間が多い。 新たな情報の提供が無い。 |
| 納期 | 満足86% | 数量、納期変更などに柔軟に対応してもらえる。 リピート品の納期を守ってくれている。 納期連絡の対応が迅速。 |
| | 不満14% | 短納期に対応して頂けないことがある。 納期前倒しなどの変更対応が困難であること。 |

※ 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】

大変有難いことに”総合満足度”はこれまで80%以上を維持して居りましたが、今年度は87%という結果となりました。ご満足頂いている内容として「課題、要望に基づく対応、提案、課題解決」などに多くコメントを、その他には繰り返し生産を継続する中で「安定した品質の維持、その体制を備えている」という点や「納期の順守」に関し満足と評価を頂いております。また、今期も顧客対応力の強化に取り組んで来ました結果、具体的には納期のご相談、変更などや各種お問合せへの迅速な対応、近年取り組みを進めているデザイン、設計支援の活動の結果、「お客様からの問合せ対応、デザイン、設計支援」などの対応で、お客様から満足とコメントを頂くことができました。

一方”品質”面では、試作から量産移行する際の「仕様確認等、妥当性の確認」が課題であることがわかりました。また”コスト”に関しても満足30%、不満70%という状態でした。

【今後の取組み】

近年取組みを継続している「デザイン、設計段階からの早期参入」により、不要なコスト上昇を防ぐ仕様の提案や、安定品質実現の提案を行い、新規参入品だけではなく、既存品も含めて可能な限りご負担を軽減できるよう努力致し、これらの活動が特別なものではなく弊社の標準的対応となるよう継続して参ります。

【お礼】

昨年度のこの調査（弊社ホームページからご覧ください。）は、日経リサーチ様のお力を借りして実施し、結果的に20年以上に渡る弊社の調査結果は、妥当であったことが確認できました。

本年度からご協力頂いた方も居られますが、全般的に材料を含む各種大幅値上げは弊社の努力だけでは吸収できず、お客様に製品の値上げをお願いしました。その影響が大きく出ていることが、コメントの随所に出ています。

「今後の弊社に期待することはどのようなことでしょうか？」に対するご意見は、非常に興味深い内容で参考にさせて頂くことが多く、弊社へのアドバイスとして捉えご期待に添えるよう努力してまいります。また、来期は、現在取り組んでいる活動をより充実させ、BCPを考慮した新たな生産拠点と設備投資計画を実行して参ります。

今後この調査は継続してまいりますので、ご協力のほど宜しくお願い申し上げます。