

2025年度「顧客満足度調査」結果報告

2026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25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。
104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89.2%

技術	満足コメント	事前に問題となりそうな解決案をご提案頂いた。(T社K様・H社U様) デザイン・成形方法など細かい視点で要望を反映頂いた。(S社N様・J社S様) 難易度の高い成形・加工の相談にご対応頂いた。(O社M様) 製法説明がわかりやすい。(O社M様)
	不満コメント	品質上問題はありませんでした。一部想定よりも肉厚が薄く仕上がった箇所があった。(S社O様) 追加加工が困難なことがあった。(O社N様)
品質	満足コメント	不良・不具合が無く品質が安定している。(F社O様・N社様・O社D様・K社M様・S社T様・M社Y様) 図面・要求仕様通りで仕上がりが丁寧で美観も優れている。(N社O様・C社H様・C社T様) 品質クレームが無く、社内品質部門からの評価が高い。(Y社H様) 不具合が発生していても改善されている。(N社S様)
	不満コメント	部品の一部に不具合が発生した。(M社M様)
価格	満足コメント	樹脂成型品で金型費用が安価なのは良いポイント。(N社A様) 射出成形と比較してトータルのコストを抑えられた。(H社U様) 少ロット樹脂部品としては注型よりもコストの削減ができた。(S社O様)
	不満コメント	ここ数年は毎年価格改定が発生している。(A社K様) 金型代と切削モデルの単価が安価ではない印象。(T社N様・Y社S様)
対応	満足コメント	問い合わせに対しいつも迅速で丁寧なご対応を頂いている。(S社A様・T社K様・N社様・K社N様) こちらの要望を真摯に受け止めて行動、フォローをして頂いた。(S社N様) 環境物質調査や納期問い合わせ等の依頼に対し早急にご対応頂いている。(F社H様) 図面内容の修正案、形状提案について積極的にご提案頂いた。(S社F様) レスポンスも早く、円滑に業務を進められる。(I社K様・O社H様・A社S様・R社G様・S社F様) 様々なご説明を主体的に頂いており、安心してお取引を進めることができる。(J社S様)
	不満コメント	コスト低減に関する提案がもっとあるとよい。(J社M様)
納期	満足コメント	急な納期調整依頼に応じて頂いた。(A社K様) 納期設定に関して前もってご説明頂き、安心できる。(I社S様) 希望納期通りに納入して頂いている。(K社Y様・A社S様・M社K様) 納期遅延が無く、客先生産工程に支障なく対応頂いている。
	不満コメント	他社と比較すると、リードタイムが少し長い。(Y社T様)

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

まとめ

【調査結果】

今年も前年「総合満足度」90%以上を目指して取組んでまいりました。しかし、結果は89%と目標達成には至りませんでした。前年の84%と比較して5%総合顧客満足度が向上しました。各項目別の調査結果は次の通りです。

「技術」満足コメント92.4%、不満コメント7.6% 「品質」満足コメント91.2%、不満コメント8.8%
「価格」満足コメント74.4%、不満コメント25.6% 「対応」満足コメント97.0%、不満コメント3.0%
「納期」満足コメント90.9%、不満コメント9.1%

【今後の取組み】

今後も総合満足度90%以上の達成を目指し、いただいたご意見を真摯に受け止め改善につなげてまいります。技術・品質面では、問題解決力や安定した品質をご評価いただく一方で、成形品の肉厚仕上がりに関する課題をご指摘いただきました。これらについては、設計・製造プロセスの見直しと品質管理体制の強化を図り、再現性と精度のさらなる向上に努めます。価格面では、他製法に比へたトータルコスト低減をご評価いただいておりますが、近年の価格改定に対する継続的な対応策が求められています。私たちは、SBTに基づき、設備の省エネルギー化や材料使用量の最適化といった環境負荷低減の取り組みをコスト最適化と両立させ、持続的な価格競争力の向上に取り組めます。また、対応面では迅速なレスポンスや提案活動をご評価いただく一方で、コスト低減に向けた提案強化をご期待いただいております。今後は技術的提案も含め、お客様の課題解決（デザイン、設計支援等）に貢献できる付加価値の高い提案を推進します。納期面では、要望納期への柔軟な対応をご評価いただきつつも、リードタイム短縮が課題として挙げられているため、生産効率向上と工程改善により短納期化を進めます。これらの取り組みを通じて、お客様への提供価値を高めるとともに、SBTに基づく環境配慮型のものづくりを推進し、より一層信頼いただけるパートナーを目指してまいります。

お礼

2025年度「顧客満足調査」にご協力いただき、誠にありがとうございました。今年度も100名を超えるお客様から貴重なご意見を頂戴し、心より感謝申し上げます。いただいたご意見の一つひとつを私共の課題として捉え、今後の改善に取り組んでまいります。

2024年11月に竣工いたしました向日工場（京都府向日市）は、計画通り立ち上がり、2026年度には第2弾となる設備投資計画も進行しております。また、脱炭素経営の推進に向け、昨年4月には「中小企業版SBT」の認定を取得いたしました。生産体制の維持・向上と脱炭素化の両立を目指し、引き続き取り組んでまいります。一方で、物価高騰や中東情勢、ロシア・ウクライナ問題の長期化など、私どもの努力だけでは対応が難しい社会情勢が続いております。お客様にもご協力をお願いする場面が生じると存じますが、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

代表取締役社長 三原 克敏