

## 2017年 お客様満足度調査アンケート結果（4段階評価）

総合平均評価		3.2	
評価項目	内容	今期平均	評価内容(外部報告)
品質	製品の形状・外観	3.4	「製品の形状・外観」に関しては、2点以下の評価はなく、「良好」と判断します。 「製品の加工性」・「梱包・荷姿」に関し、数社より2点以下の評価を頂きました。 改善点などあれば都度営業担当にお申し付け下さい。
	製品の加工性	3.3	
	梱包・荷姿	3.4	
納期対応	納期対応（通常注文時）	3.3	納期対応については「通常時」、「短納期」とともに多くのお客様より2点以下の評価を、要望・コメントにおいても多くのお客様よりご指摘がありました。 弊社の現状と反省し、納期短縮出来るよう工場と連携し改善して参ります。
	納期対応（短納期希望時）	3.3	
	納期間合せについての対応	3.3	
クレーム	直近1年間の当社へのクレーム	—	まずは営業・工場ともクレーム内容を分析し、業務改善を図り、発生件数の削減に注力していきます。 多くのお客様より2点以下の評価を頂きました。 「スピードある対応」、「御満足頂ける処理」を心掛けます。
	クレーム対応の迅速さ	3.2	
	クレーム処理の内容	3.2	
サービス等	営業担当者の対応	3.3	多くのお客様より2点以下の評価をいただきました。 ご指摘の内容を踏まえ担当営業のレベルアップを図って参ります。 過去の結果と同様、低い評価となりました。 お客様のご要望にお応え出来る様、今後とも訪問頻度を増やしながサービス・情報提供に努めて参ります。 総じて「満足」との評価を頂きました。 今後も好評価維持を目指して鋭意努力致しますので、お気づきの点が御座いましたら、何なりとお申し付け下さい。 一部のお客様より「不満」との評価を頂きました。 ご希望ロットならび納期での対応を改善して参ります。 過去同様低い評価となりました。 営業マンのレベルアップを図って行く所存です。 ご相談等あればメーカー同行にて対応して参ります。 概ね「満足」の評価を頂きましたが、現状に満足することなく自社、外注便ともレベルアップを図って参ります。 すべてのお客様より「満足」以上の評価を頂きました。 現状に満足することなく外注便ともレベルアップを図って参ります。 多くのお客様よりご指摘があり、現在5日毎に郵送で対応しております。 改善したつもりですが、ご要望あれば対処して参ります。
	営業担当の訪問頻度	—	
	営業担当の情報提供	2.9	
	主な当社電話時の応対者	—	
	当社の電話応対	3.3	
	弊社来社時の対応	3.3	
	小ロット対応	3.4	
	技術情報サービス	3.1	
	配送時の商品取扱は？	3.3	
	ドライバーの対応は？	3.3	
	請求書、納品書のお届けは遅くないですか？	3.1	