

お客様満足度調査の結果報告（2016年実施）

私たち城山商会はお客様の声を大切にします

弊社では、お客様にご満足いただける企業を目指し、満足度アンケート調査を2016年2月に実施させていただきました。調査の結果をここに報告いたします。多数のお客様より、大変貴重なご意見を頂き、誠にありがとうございました。

実施概要

名称	お客様満足度アンケート
調査期間	2016年2月7日～2月28日
調査目的	ご意見・ご要望をお伺いし、より「ご満足」頂くことのできる専門商社へと成長することを目的とした分析及び今後の改善活動の実施
調査方法	アンケート用紙配布による記入式
お客様数	126社のお客様をランダムに選ばせて頂きました
ご回答数	98社のお客様よりご回答頂きました

調査結果 項目別満足度

2015年度 お客様満足度アンケート

■ 1・2点 ■ 3・4点 ■ 5・6点 ■ 7・8点 ■ 9・10点 ■ 未記入

(1) 当社取扱商品についてのご満足度

① 品質



② 価格



③ 製品ラインナップ



(2) 当社の対応についてのご満足度、他

④ 見積や問い合わせ回答のスピード



⑤ 納期回答スピード



⑥ ご希望の納期に対する調整や対応



⑦ 営業担当者の表面保護フィルムに対する質問対応



⑧ 営業担当者のお客様の業容や被着体の性質に対する理解度や知識



⑨ 営業担当者は、幅広い情報に富んだ有益なコミュニケーションが取れていますか



⑩ 受注担当者の電話対応は、適切で好感が持てますか



⑪ 当社はお客様の困り事を解決できていますか



最後までご覧いただきまして、ありがとうございました。

専門商社としてよりよいご提案が出来るよう、
幅広い製品の取扱いや、切断加工・評価選定といった、
弊社独自のサービスの更なる向上に努めて参ります。