

# お客様満足度調査の結果報告（2017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2017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	2017年2月13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	130社のお客様をランダムに選ばせて頂きました
ご回答数	107社のお客様よりご回答頂きました

## 調査結果 アンケート項目別満足度

■ 未回答 ■ 0 ■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ 6 ■ 7 ■ 8 ■ 9 ■ 10

(1) . 弊社取扱商品について、満足度をお伺いします。

### ① 品質



### ② 納期



### ③ 価格



(2) . 弊社の対応についての満足度をお伺いします。

### ④ 見積りや問い合わせへの対応について



### ⑤ ご希望の納期に対する調整や対応について



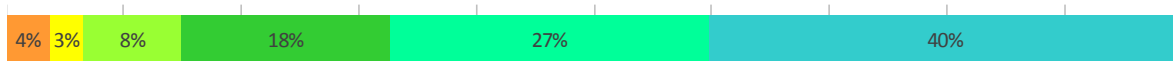
### ⑥ 取扱商品に関するご質問への営業担当者の対応について



### ⑦ 営業担当者の貴社業務内容及び状況の理解について



### ⑧ 営業担当者の貴社への情報提供について

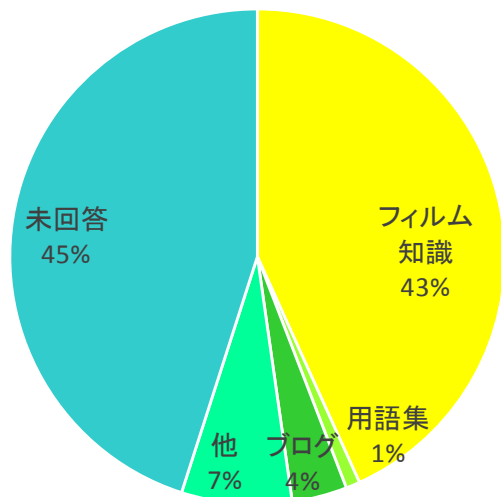


### ⑨ 受注担当者の電話での対応について

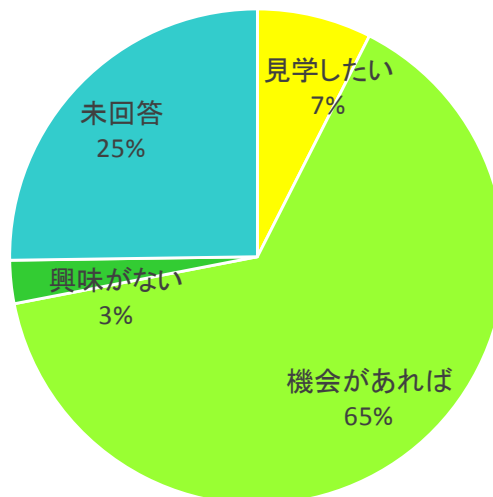


## 調査結果 弊社取組へのご意見

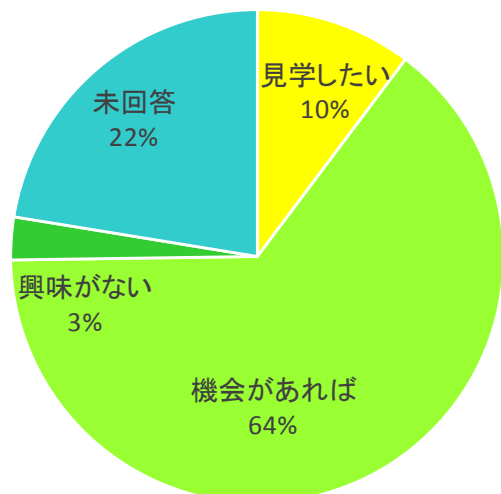
a. 弊社のホームページでよく見るページ  
(表面保護フィルムの知識/業界用語集/  
ブログ/他)



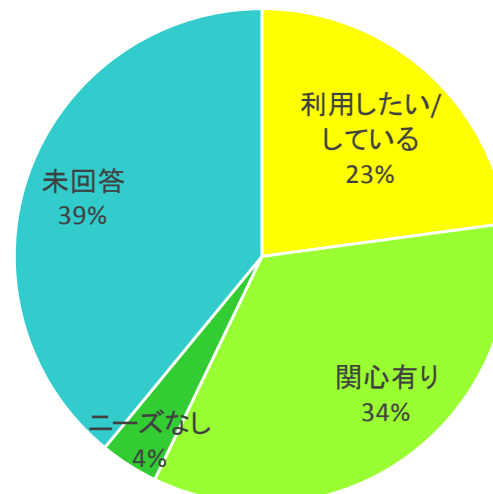
b. 弊社FKC(フィルム加工センター)について  
(見学したい/機会があったら見学したい/  
興味がない)



c. メーカーの工場見学について  
(見学したい/機会があったら見学したい/  
特に興味がない)



d. 保護フィルムの評価について  
(利用したいと思う/関心がある/  
ニーズがない)



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。