

# お客様満足度調査の結果報告（2019年実施）

## 私たち城山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2019年4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	2019年4月2日～4月17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	102社のお客様をランダムに選ばせて頂きました
ご回答数	71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

### 2019年 お客様満足度アンケート

■ 未回答 ■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5

(1) . 弊社取扱商品について、満足度をお伺いします。

① 取扱商品の充実度に満足されていますか



② ご購入商品の品質に満足されていますか



③ 標準納期及び、緊急時の納期調整に満足されていますか



④ ご購入価格に、満足されていますか



⑤ お問い合わせへの回答スピードに満足されていますか



⑥ 商品お問い合わせ時の、回答内容に満足されていますか



⑦ 営業担当者の訪問頻度は適切ですか



⑧ 営業担当者は、貴社へ十分な情報提供が来ていますか

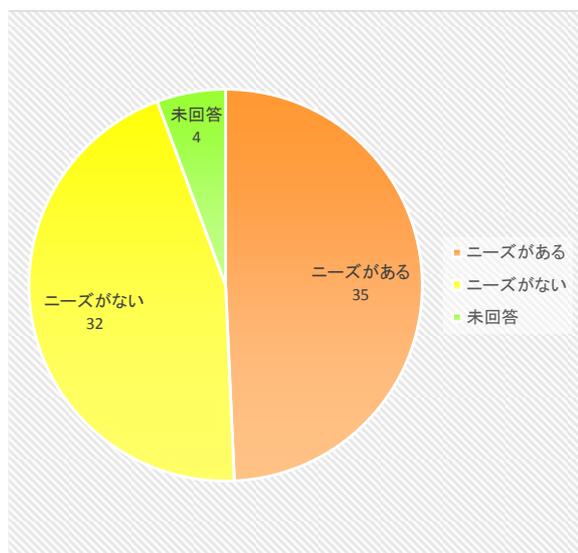


⑨ 受注担当者の電話での対応に満足されていますか

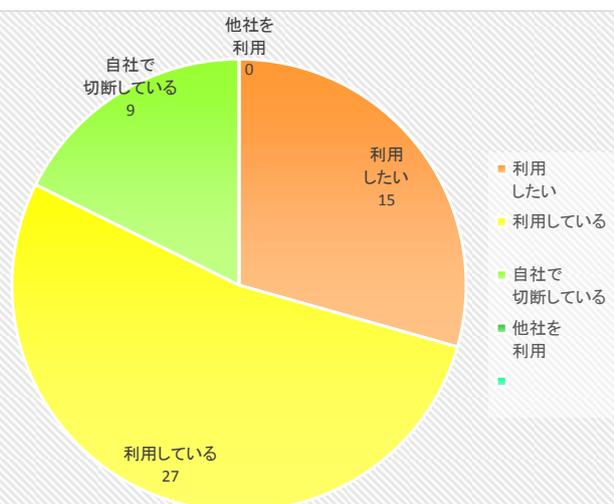


## 調査結果 弊社取組へのご意見

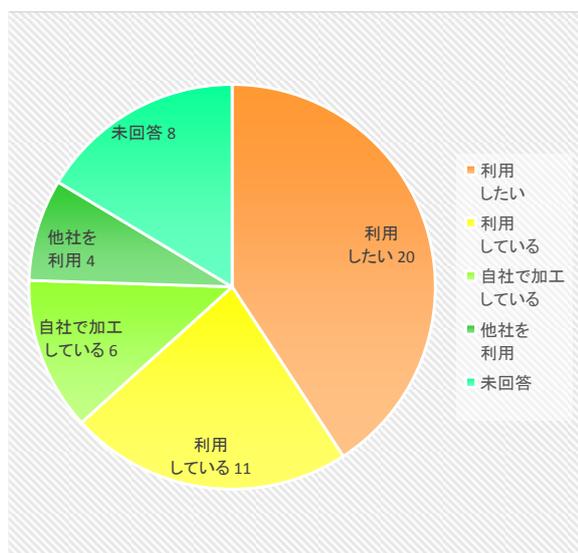
A. 弊社FKC（フィルム加工センター）について  
（知っている / 知らない）



B. 弊社の幅切断サービスを利用したいと思われませんか  
（利用したい / 利用している/  
自社で切断している / 他社を利用している）



C. 弊社の巻長さ変更サービスを利用したいと思われませんか  
（利用したい / 利用している/  
自社で切断している / 他社を利用している）



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、  
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。