

平成 19.20.21.22 年お客様アンケート調査比較 結果

(青字 19 年・赤字 20 年・緑字 21 年・黒 22 年)

10.01.12

1. 弊社化工製品の品質にご満足頂けておりますでしょうか？

(不満 0 %・やや不満 3 %・やや満足 2 2 %・満足 7 5 %)
(不満 0 %・やや不満 4 %・やや満足 2 3 %・満足 7 3 %) .
(不満 1 %・やや不満 1 %・やや満足 2 4 %・満足 7 4 %)
(不満 1 %・やや不満 1 %・やや満足 2 0 %・満足 7 9 %)

2. 弊社納期対応はいかがでしょうか？

(不満 1 %・やや不満 6 %・やや満足 1 7 %・満足 7 6 %)
(不満 1 %・やや不満 4 %・やや満足 2 2 %・満足 7 3 %)
(不満 0 %・やや不満 4 %・やや満足 1 6 %・満足 8 0 %)
(不満 0 %・やや不満 2 %・やや満足 1 7 %・満足 8 1 %)

3. 弊社営業員の態度・業務遂行・アフターサービスについて

(不満 1 %・やや不満 3 %・やや満足 1 7 %・満足 7 9 %)
(不満 0 %・やや不満 4 %・やや満足 2 6 %・満足 7 0 %)
(不満 0 %・やや不満 5 %・やや満足 2 1 %・満足 7 4 %)
(不満 0 %・やや満足 2 %・やや満足 1 9 %・満足 8 0 %)

4. クレーム時の弊社対応はいかがでしょうか？

(不満 1 %・やや不満 5 %・やや満足 2 4 %・満足 7 0 %)
(不満 3 %・やや不満 6 %・やや満足 3 1 %・満足 6 1 %)
(不満 1 %・やや不満 6 %・やや満足 2 4 %・満足 6 9 %)
(不満 0 %・やや不満 4 %・やや満足 2 5 %・満足 7 1 %)

5. 弊社営業員の貴社訪問頻度はいかがでしょうか？

(不満 2 %・やや不満 1 3 %・やや満足 2 9 %・満足 5 6 %)
(不満 3 %・やや不満 1 3 %・やや満足 3 1 %・満足 5 3 %)
(不満 6 %・やや不満 9 %・やや満足 3 2 %・満足 5 3 %)
(不満 2 %・やや不満 1 2 %・やや満足 2 6 %・満足 6 0 %)

6. 弊社営業員・事務員の電話対応はいかがでしょうか？

(不満 1 %・やや不満 3 %・やや満足 18 %・満足 78 %)

(不満 0 %・やや不満 5 %・やや満足 25 %・満足 69 %)

(不満 0 %・やや不満 2 %・やや満足 18 %・満足 80 %)

(不満 1 %・やや不満 0 %・やや満足 16 %・満足 83 %)

7. 弊社配送員の対応・挨拶・マナーはいかがでしょうか？

(不満 0 %・やや不満 1 %・やや満足 20 %・満足 79 %)

(不満 1 %・やや不満 3 %・やや満足 27 %・満足 69 %)

(不満 0 %・やや不満 4 %・やや満足 20 %・満足 76 %)

(不満 1 %・やや不満 0 %・やや満足 17 %・満足 82 %)

8. 弊社化工価格についてはいかがでしょうか？

(不満 1 %・やや不満 13 %・やや満足 42 %・満足 44 %)

(不満 3 %・やや不満 14 %・やや満足 48 %・満足 35 %)

(不満 3 %・やや満足 17 %・やや満足 42 %・満足 38 %)

(不満 2 %・やや不満 12 %・やや満足 47 %・満足 40 %)

9. 納品書・請求書は期日通りに貴社に届いていますか？

(不満 1 %・やや不満 3 %・やや満足 14 %・満足 82 %)

(不満 2 %・やや不満 3 %・やや満足 21 %・満足 74 %)

(不満 1 %・やや満足 3 %・やや満足 18 %・満足 78 %)

(不満 0 %・やや不満 2 %・やや満足 14 %・満足 83 %)

10. 弊社が I S O 9 0 0 1 取得をしているのをご存知ですか？

(知らない 20 %・知っている 80 %)

(知らない 13 %・知っている 88 %)

(知らない 14 %・知っている 86 %)