

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 22%・満足 75%)
(不満 0%・やや不満 4%・やや満足 23%・満足 73%)
(不満 1%・やや不満 1%・やや満足 24%・満足 74%)
(不満 1%・やや不満 1%・やや満足 20%・満足 79%)
2. 弊社納期対応はいかがでしょう？
(不満 1%・やや不満 6%・やや満足 17%・満足 76%)
(不満 1%・やや不満 4%・やや満足 22%・満足 73%)
(不満 0%・やや不満 4%・やや満足 16%・満足 80%)
(不満 0%・やや不満 2%・やや満足 17%・満足 81%)
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 17%・満足 79%)
(不満 0%・やや不満 4%・やや満足 26%・満足 70%)
(不満 0%・やや不満 5%・やや満足 21%・満足 74%)
(不満 0%・やや満足 2%・やや満足 19%・満足 80%)
4. クレーム時の弊社対応はいかがでしょう？
(不満 1%・やや不満 5%・やや満足 24%・満足 70%)
(不満 3%・やや不満 6%・やや満足 31%・満足 61%)
(不満 1%・やや不満 6%・やや満足 24%・満足 69%)
(不満 0%・やや不満 4%・やや満足 25%・満足 71%)
5. 弊社営業員の貴社訪問頻度はいかがでしょう？
(不満 2%・やや不満 13%・やや満足 29%・満足 56%)
(不満 3%・やや不満 13%・やや満足 31%・満足 53%)
(不満 6%・やや不満 9%・やや満足 32%・満足 53%)
(不満 2%・やや不満 12%・やや満足 26%・満足 60%)

6. 弊社営業員・事務員の電話対応はいかがでしょう？

(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？

(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？

(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ISO9001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%)