

2011年9月実施 CSアンケート調査 結果報告



搬送システムからプラントまで —— 挑戦しける技術者集団



吉野ゴム工業株式会社

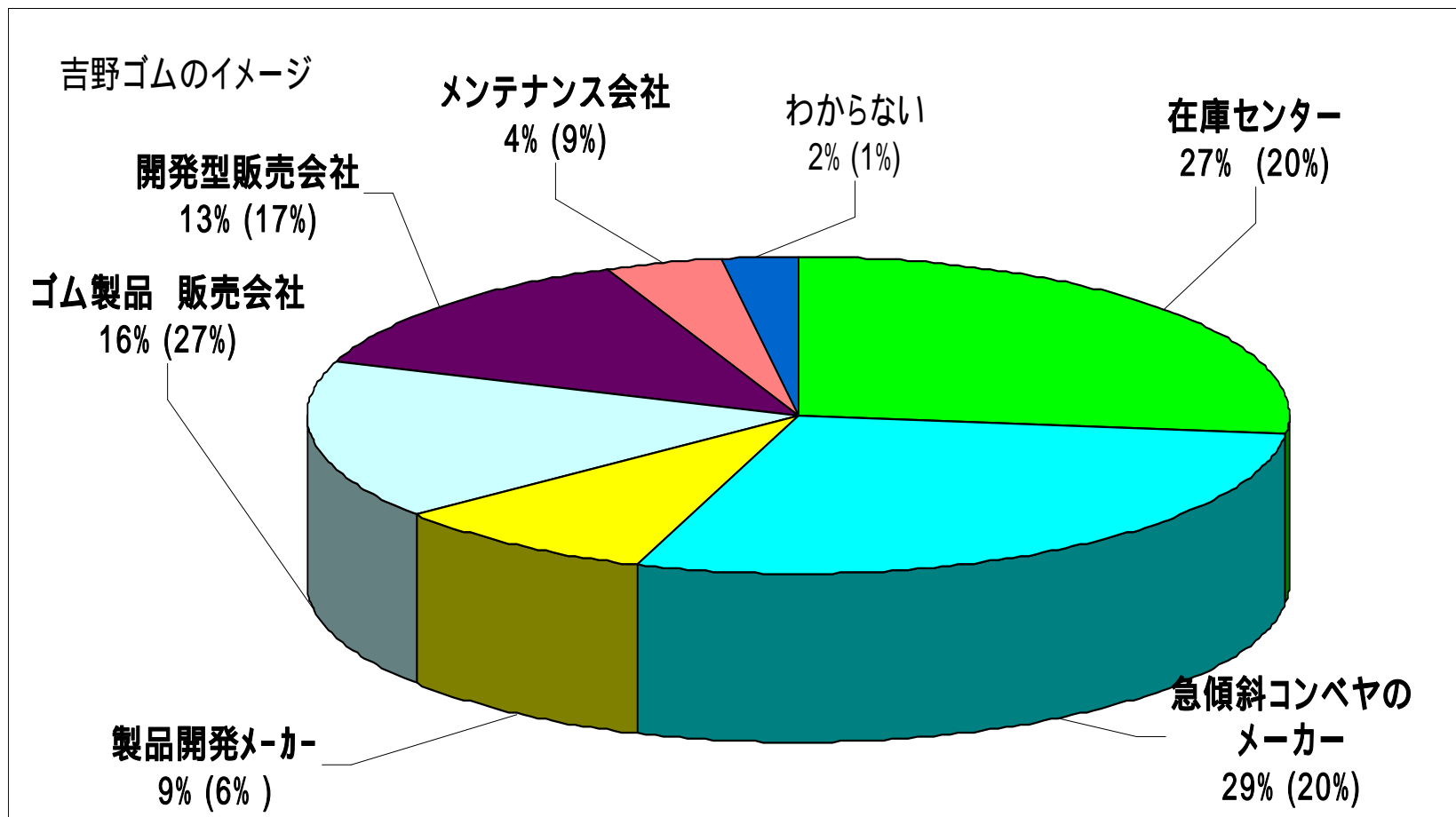
Yoshino 概要

- 弊社では、経営理念を追求し、21世紀に飛躍するための未来ビジョンを次世代のリーダー社員が中心となり構築中でございます。
- 皆様のニーズにあった製品をお届けするためにアンケート調査の協力いただきました。
- 期間
 - 2011年9月13日～10月20日
- 配布先
 - 各営業が担当顧客に配布
- 返却数
 - 65社（前回 38社）



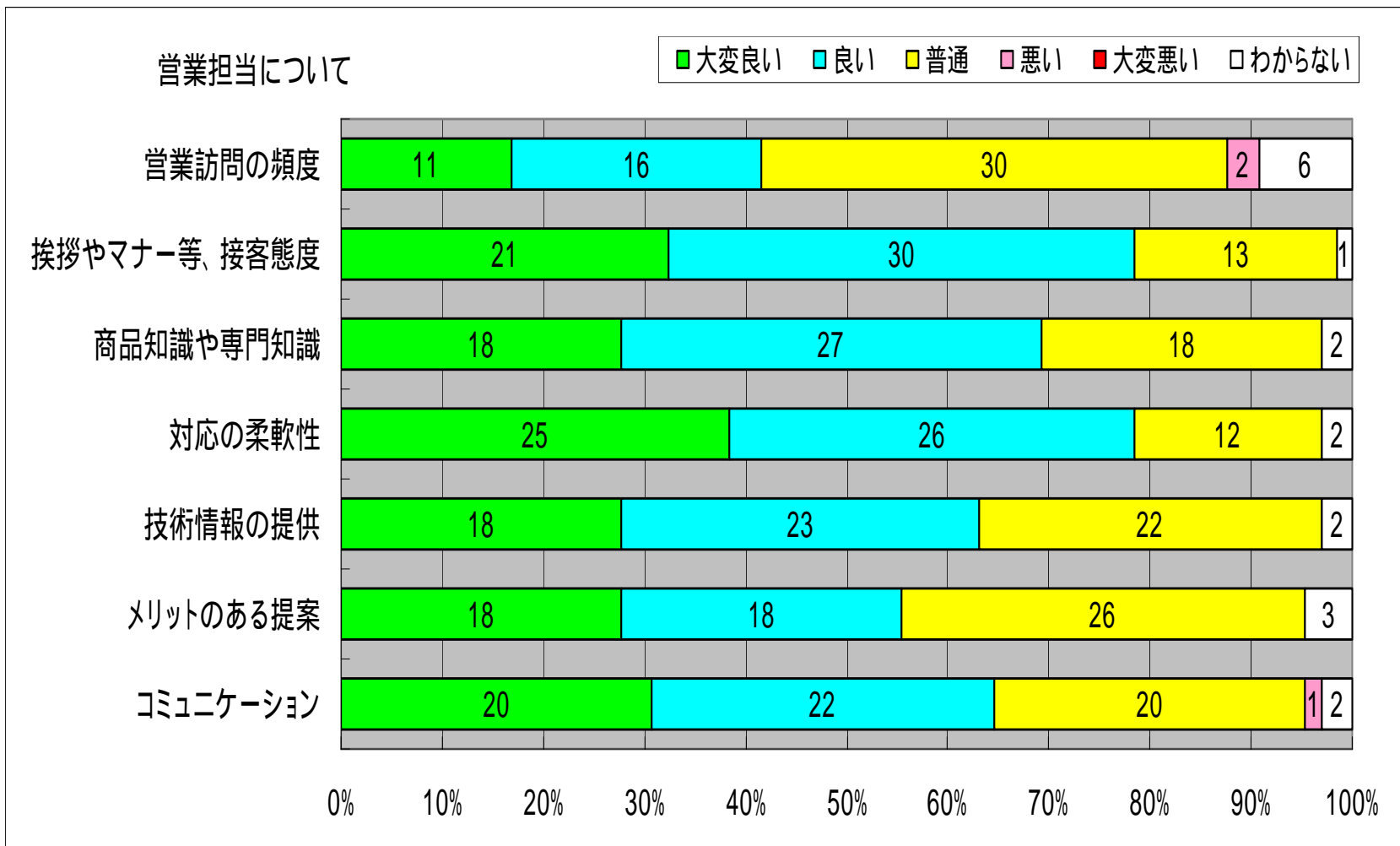
当社のイメージ

- 吉野ゴム工業株式会社のイメージについてお聞かせ下さい。
(複数回答可)



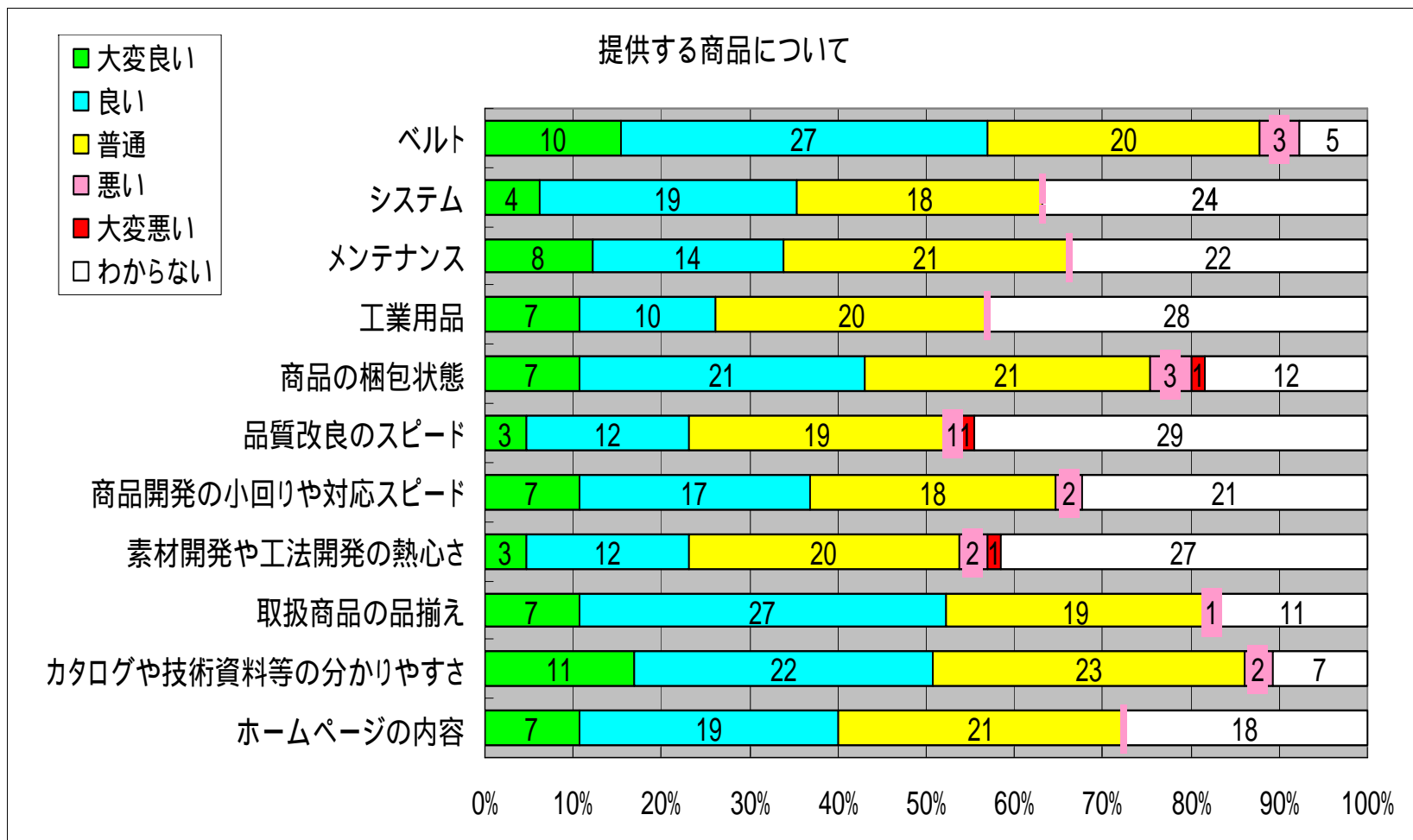


営業担当について



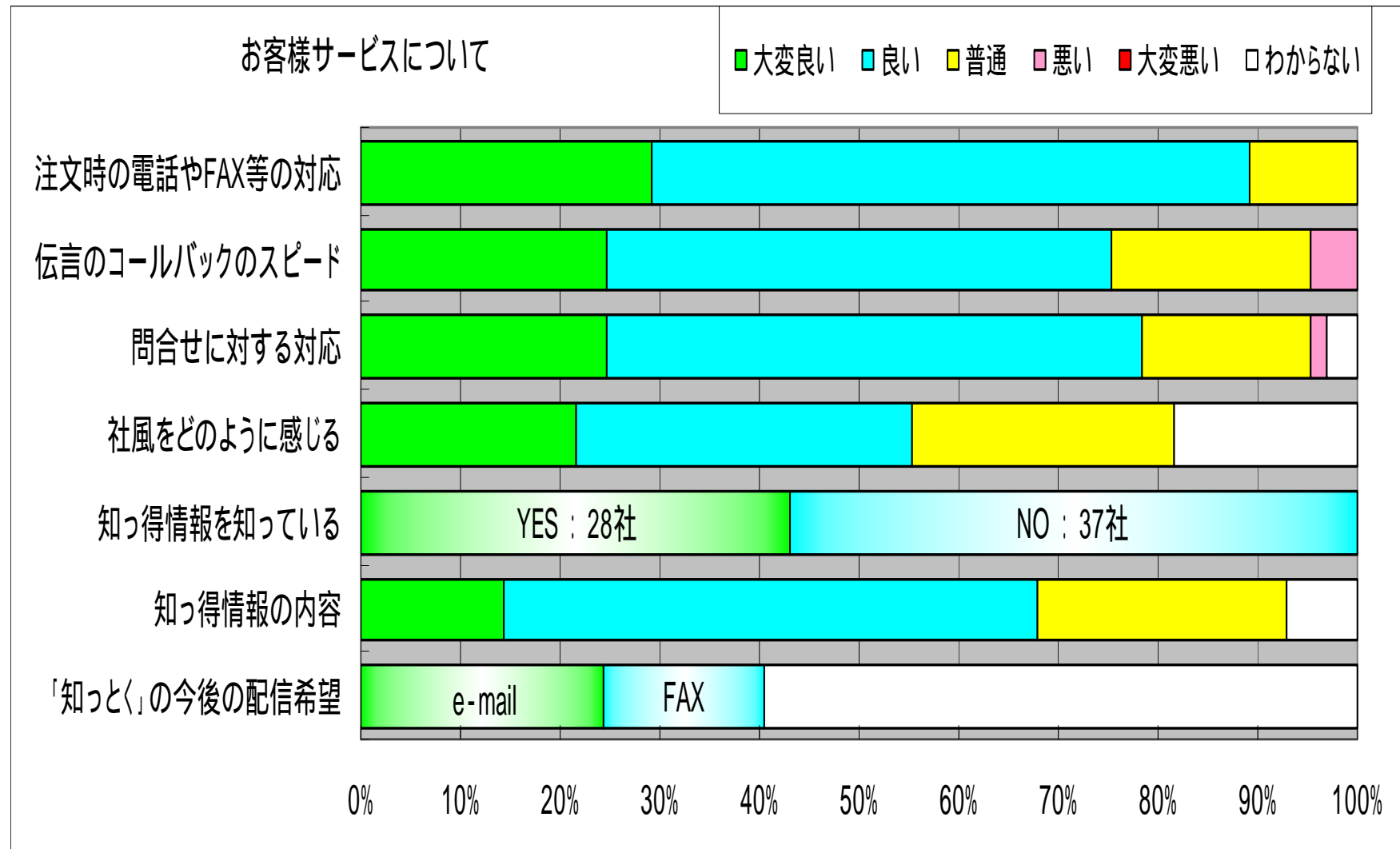


ご提供する商品について



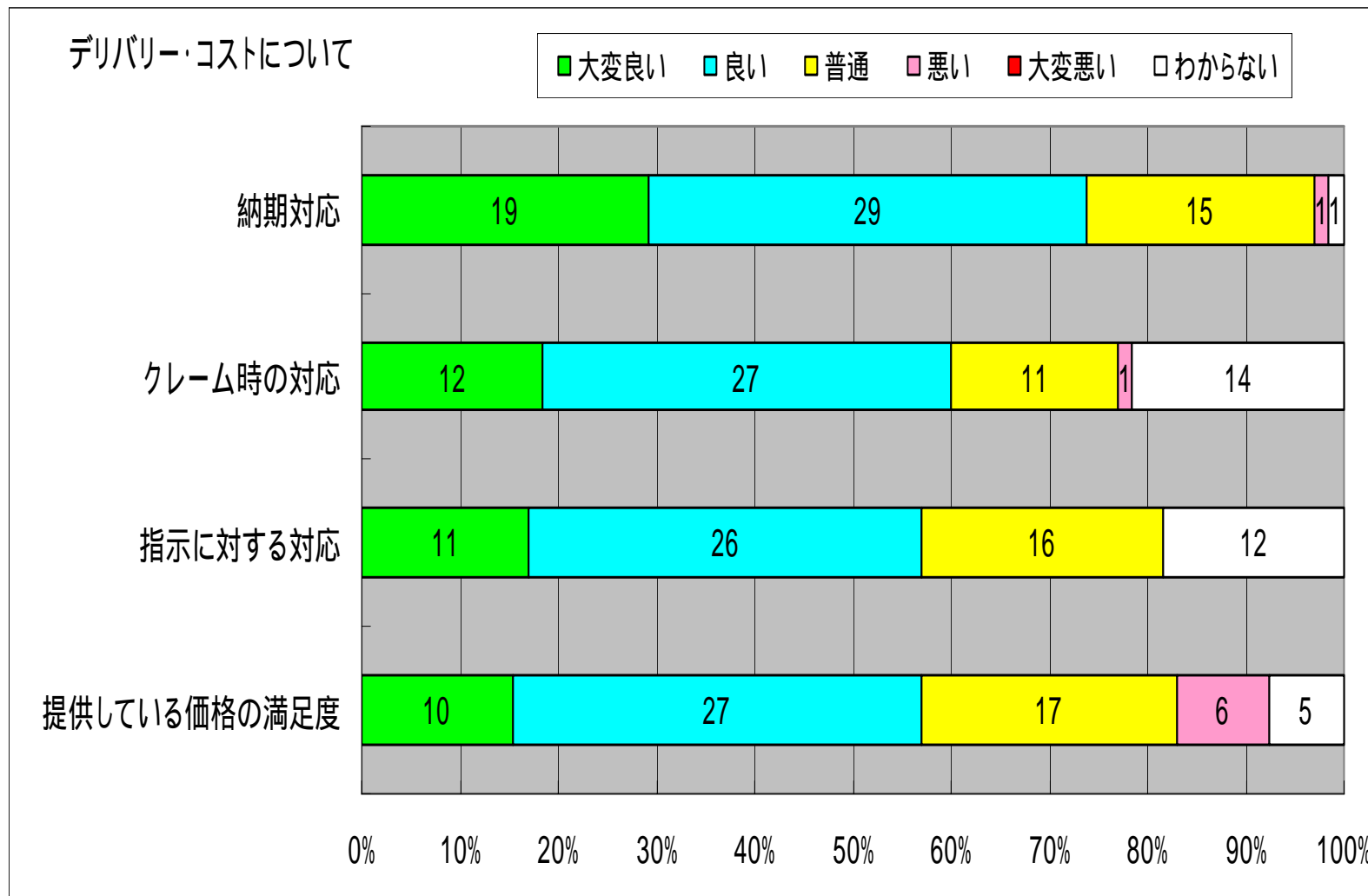


お客様サービスについて





デリバリーコストについて



まとめ

- CSアンケートのご協力をいただき有難うございました。
CS = 「Customer satisfaction」(顧客満足の略)
- アンケート結果において「営業マナー」「接客態度」「納期対応」「サービス」「イメージ」といった項目について、相対的に高い評価をいただきましたが、引き続きレベルアップに努めてまいります。
- 一方で「商品」「コスト」に関する一部の項目で、お客様より相対的に高い評価をいただけなかった項目、ご意見もありました。これらについては、お客様のご意見を真摯に受け止めて、より一層の品質向上、改善に努めてまいります。