

## 2022年 株式会社コダマ お客様 満足度調査アンケート集計結果

株式会社 コダマでは2022年6月15日～6月30日にかけて、お客様満足度調査のアンケートをさせて頂きました。(本アンケートは50社のお客様に送信 24社の集計(回収率48%) ご回答頂きました。 ご協力頂き、誠にありがとうございました。 アンケートの結果がまとまりましたので、ご報告させていただきます。

① 電話の対応は明るい声で対応していますか。

明るい 20票 83%	普通 4票 17%	暗い0票
-------------	-----------	------

78%のお客様から「明るい」評価を得られましたが、より一層、お客様に元気を与えられるような対応を心掛けてまいります。

② 電話の言葉づかいは適切ですか。

良い 19票 79%	普通 5票 21%	悪い0票
------------	-----------	------

③ 気軽に質問できる雰囲気はありますか。

ある 22票 92%	忙しそう1票	ない1票
------------	--------	------

今回のアンケートでは「忙しそう」とのお声が2件ございました。0件を目指して頑張ります。

④ 情報提案力・お客様に役立つ情報提供、メッキ皮膜の提案ができていますか。

役立つ情報や適切な提案がある 12票 50%	普通 11票 46%	ない2票
------------------------	------------	------

⑤ コダマから感じる雰囲気を良い点・悪い点・なんでも自由にお書きください。(集計 上位5種類)

明るい9票	信用6票	安心4票	堅実3票	清潔2票
-------	------	------	------	------

明るい・信用・安心が上位イメージの回答を得られ大変高い評価を得られました。引き続き全社員が、お客様が喜んで頂けるご対応をしていくことが課題であります。朝礼や社内全体会議で周知の徹底を図ってまいります。

⑥ 私たちは3S活動 整理・整頓・清掃の達人を目指しています。コダマは整理・整頓・清掃のできた職場だと思われませんか。

とても綺麗な職場だと思う 12票 50%	訪問なし・不明11票 46%	普通1票
----------------------	----------------	------

12社のお客様からコダマは「とても綺麗な職場」と評価を受け、引き続き3S活動を全社員で徹底して参ります。

⑦ 総合的に以前と比べて、メッキの技術力の評価はどうか。

変わらない 18票 75%	良くなった 4票 25%	悪くなった0票
---------------	--------------	---------

技術力は、変わらず良いと記載いただいたお客様が多く、ご期待に添える技術を提供できるように技術力向上に頑張ります。

⑧ 総合的に、現在の満足度の評価はどうか。

満足 16票 67%	どちらといえば満足 7票 29%	やや不満足 1票	不満足 0票
------------	------------------	----------	--------

初めて、96%のお客様に「満足～どちらかといえば満足」の評価を得られました。引き続きお客様に満足して頂けるよう、全社員が一層努力をしております。

⑨ コダマでどのメッキ種類をご利用頂いていますか。(集計 上位5種類)

金9票	スズ10票	銀7票	無電解ニッケル6票	硬質クロム4票
-----	-------	-----	-----------	---------

⑩ コダマ以外でご利用されているメッキはございますか。(集計 上位5種類)

ニッケル12票	無電解ニッケル11票	アルマイト10票	硬質クロム5票	亜鉛5票
---------	------------	----------	---------	------

当社は「日本一信頼されるメッキ屋さん」を目指しています。お客様に役立つ情報の提供、プロとしての適切なメッキ種類等のアドバイスが出来るよう、一層の努力をしております。

⑫ 納期・品質・コストについての評価をお聞かせください。

納期速い 13票 62%	普通 8票 38%	遅い0票
--------------	-----------	------

納期：62%の「納期速い」評価を得られました。前回調査の「速い」59%より上昇しました。今後とも

少しでも速く、お客様に製品をお渡しできるよう努力してまいります。

品質良い 19票 90%	普通 2票 10%	悪い0票
--------------	-----------	------

品質：90%の「品質良い」評価を得られました。100%を目指してまいります。

コスト高い 7票 30%	適切 16票 70%	安い0票
--------------	------------	------

コスト：30%の「コスト高い」の評価結果でした。前回調査よりコスト評価が少し下落しました。

カイゼン活動や一層のコスト意識の啓蒙を徹底し、引き続き、コスト低減と合理化を目指してまいります。

③ 不良発生時の対応についての評価をお聞かせください。

適切な対応 12票 52%	不良なし 6票 26%	普通 5票 22%
---------------	-------------	-----------

52%の「適切な対応」と評価されました。今後とも不良の発生がないように、品質管理に一層注力をいたします。

#### ☆ お困り事項・ご要望 ・ご感想・自由欄にコメント頂いた内容（抜粋）

- ・丁寧で速い・短納期でとても助けて頂いています
- ・以前に誤って検査前の品物を送ってしまった際に、迅速に返送して頂けて大変助かりました。
- ・気づいた点があれば、連絡を頂けるので助かっています
- ・仕事をきちんとして頂いている。
- ・特急品や新規案件でも丁寧な対応をしてもらい、とても助かっています。
- ・親切丁寧で、きちっとされている
- ・明るい社風が感じられます。羨ましいです
- ・4コマおもしろい・楽しみにしています
- ・品質は以前からほぼ完璧な出来だと思えます
- ・他社にはない技術面・品質および運搬の都合も良い為
- ・他社ではメッキがのりにくい製品がある為
- ・問い合わせに対する返答が早く、また横の連絡もうまく出来ている様に見受けられ感心しています。
- ・素晴らしい。コダマさんの仕事へのスタンス等が伝わってきます。
- ・出来れば価格がもう少し低価格だと助かります
- ・品質面での対応レベルが高いです。ただコストが高く利用しづらい。
- ・コダマ新聞は楽しく拝見しています。
- ・頼りにしております。
- ・明るく相談がしやすい。
- ・見積回答期限が過ぎての回答が多くあります
- ・従業員の仲がいい感じがする。
- ・担当者が不在の場合は見積が出来ないと言われる
- ・楽しそうな会社だと思います
- ・現在まで不具合がありません
- ・発先指定・客先からの指定
- ・楽しそうな雰囲気を感じます。
- ・電話対応の丁寧さを感じます
- ・明るくきちんとしている
- 銅へのメッキにも対応して頂けるので・短納期の対応と品質の信頼・管理レベルが高いから今後とも宜しくお願い致します。
- ・製品の出来上がりの電話連絡が嬉しいです。

ご多忙の中、お客様満足度アンケートに回答頂き、誠にありがとうございました。コダマを選んで頂いた理由として、「品質の信頼性」や「スピード・納期」、「高い技術力」と多くのお客様から品質、技術力に対する評価を頂きました。ありがとうございます。

お客様から頂いた回答内容は、1社、1社、課題の共有や改善点の検討を全体会議の中で担当部署のメンバーで検討させていただきます。出来るだけ早く、ご要望に添えるように改善活動を進めて参ります。弊社の取り組みに関して、お褒めの言葉も数多く記載頂き、社員全員が励みになっています。ありがとうございました。

3S(整理・整頓・清掃)活動の取り組みに対しては、半数のお客様から、良い評価をいただきました。全てのお客様から「整理整頓が出来きている。綺麗な職場だと思っていただけ活動してまいります。来社頂いた際に、お気づきの点があった時は、ご指導頂ければ幸いです。

納期・品質・コスト面については、昨年より品質良い、納期速い、の評価が上昇しました。今後ともお客様にとって、コダマが安心して頼める会社、信頼して頂ける会社になれるように頑張りますのでご指導ご鞭撻の程よろしくお願い致します。 回答責任者 専務取締役 児玉義弘

