

2019 年度顧客満足度アンケート 結果のご報告

はじめに

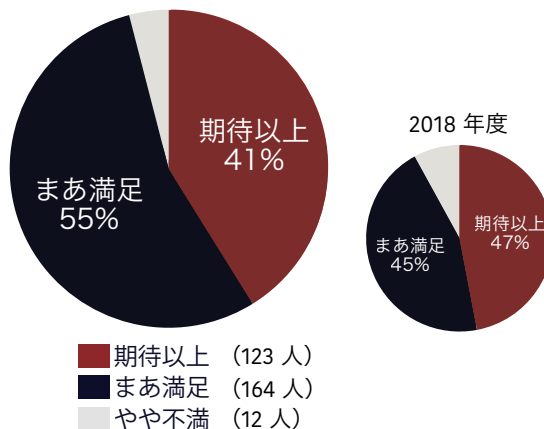
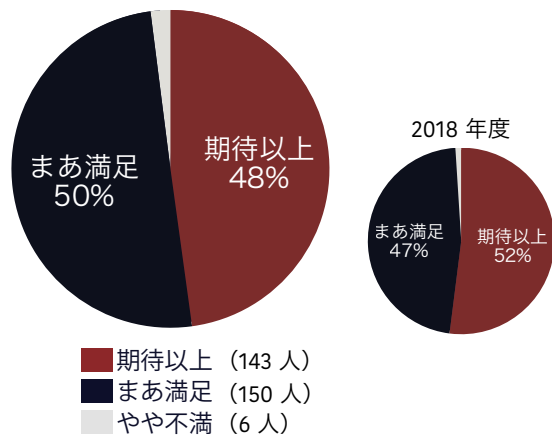
2006 年より顧客満足度アンケートを毎年実施することでよりよい製品づくりに生かせるようにしてきました。ここに、調査結果をお知らせするとともに、たくさんのお客様から頂いた貴重なご意見・ご提言を今後の製品づくりに十分反映していきたいと考えています。

最後になりましたが、このアンケート調査にご協力いただきましたお客様に対し、厚くお礼申し上げます。

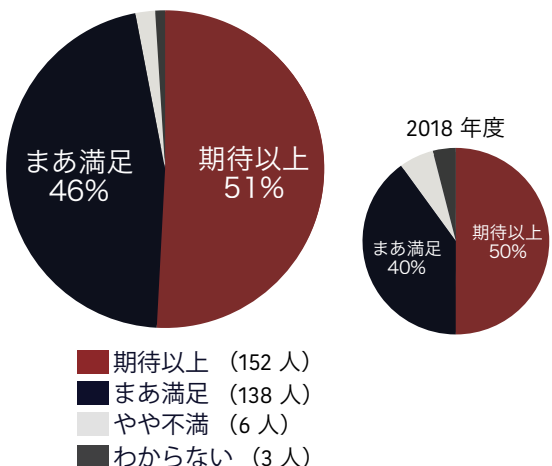
調査概要

- 調査目的：当社の製品や姿勢に対する顧客満足度を把握することを目的としアンケート項目を作成。
対象者にアンケートを実施し、結果は今後の製品開発・販促活動などの参考とします。
- 調査対象：2019 年 6 月～2020 年 5 月末までに納入した物件のご担当者
- 調査期間：2019 年 6 月 1 日～2020 年 5 月 30 日
- 調査方法：調査対象者へ紙のアンケート用紙を郵送
※2017 年度のみ WEB アンケート、2016 年度以前は紙でのアンケートを実施しているため数値が異なります。
- 有効回答数：299 件（送付：856 件／回答率35%）
※質問により回答していない場合があるため、件数は質問によって異なります。
- お問い合わせ：カツデンアーキテック株式会社 CS 調査委員会
E-mail:kdat@katzden.co.jp

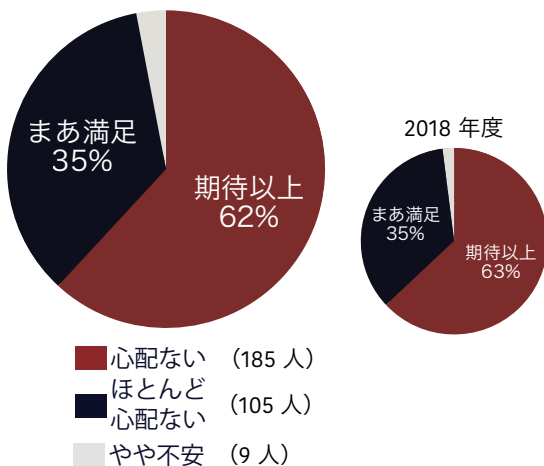
- ① お客様のご要望を積極的に理解しようとする姿勢はみられましたか？



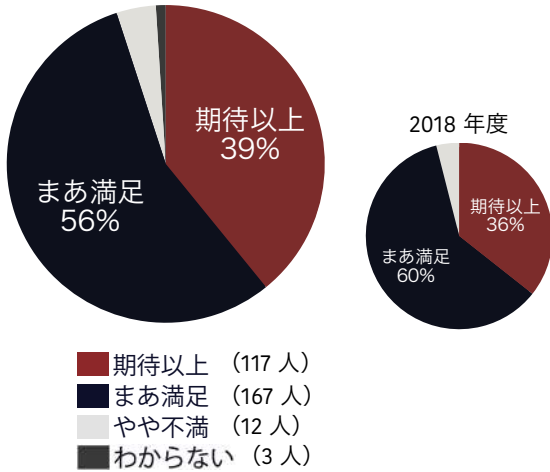
- ③ 問い合わせや質問に対して、設計担当者は頼りがいがありましたか？



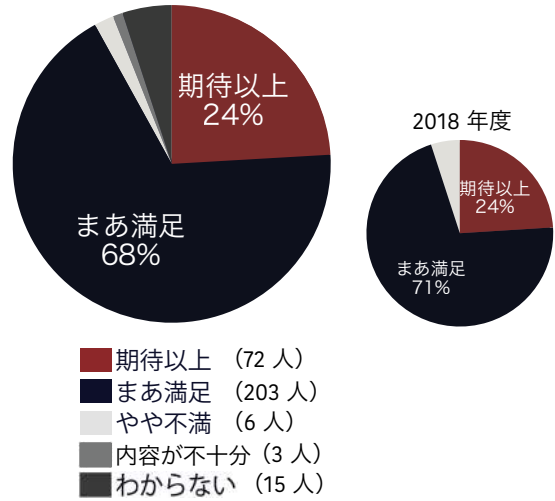
- ④ 当社製品の信頼性の評価をお願いします。



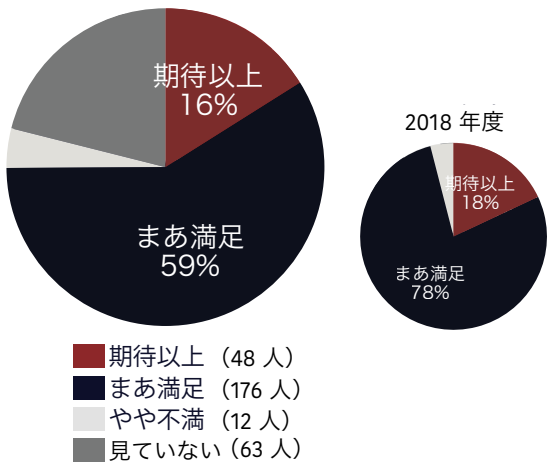
5 当社製品のデザイン性の評価をお願いします。



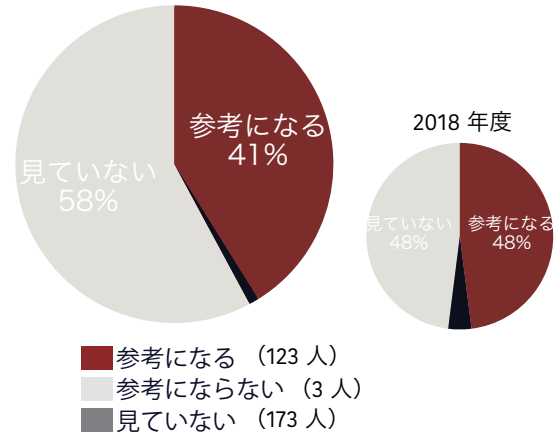
6 当社の階段カタログの内容とデザインの評価をお願いします。



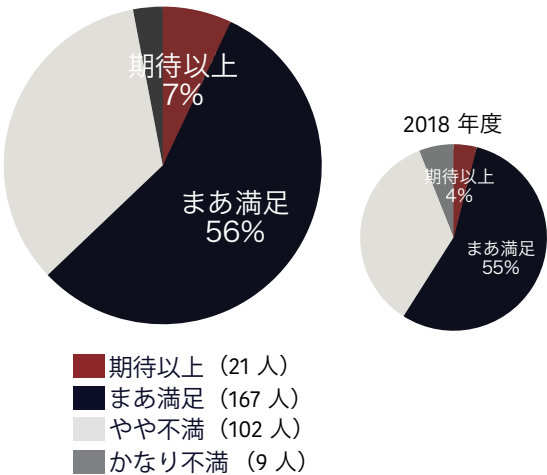
7 当社のWebサイトへの評価をお願いします。



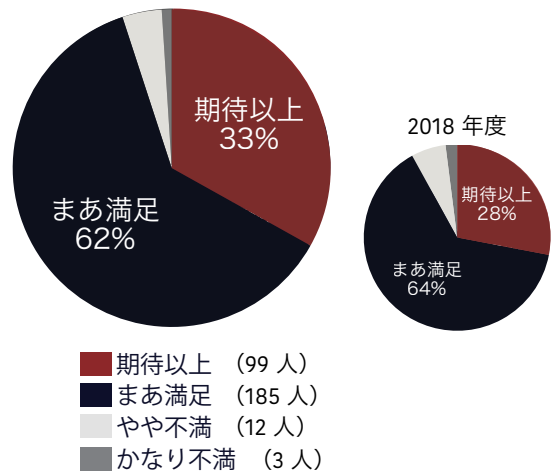
8 新製品が出るとメールニュースを配信していますがいかがですか。



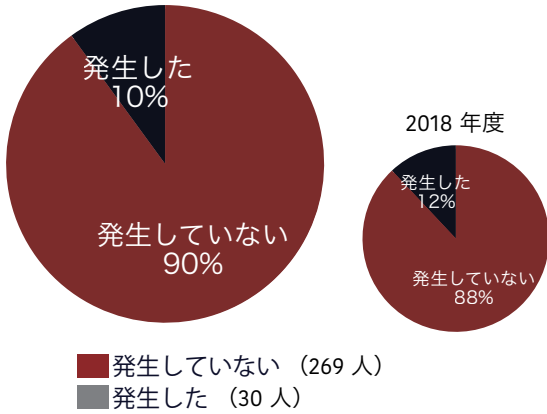
9 コストパフォーマンスはいかがでしたか？



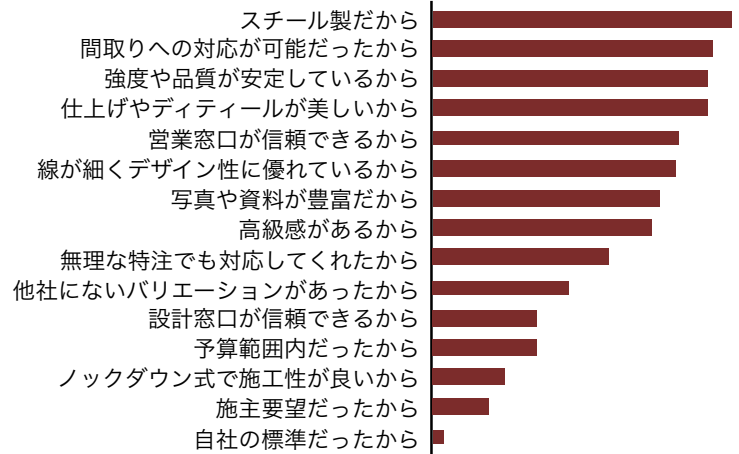
10 製品は納入日・梱包・配送方法など適切でしたか？



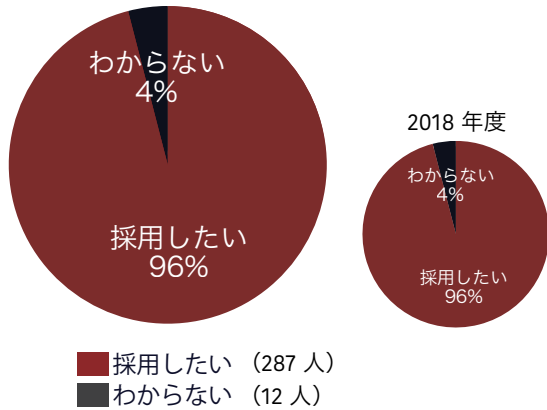
11 設置時、設置後に不具合は発生しましたか？



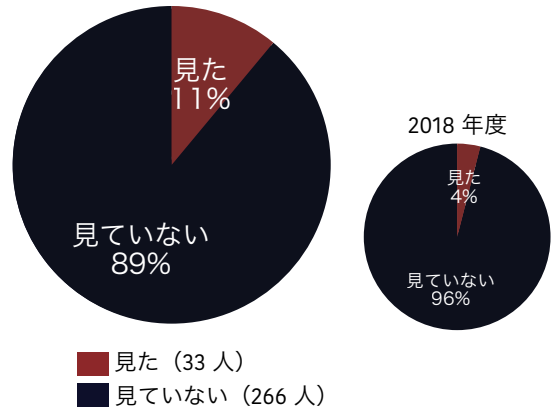
12 なぜ、当社の階段製品をご採用いただけましたか？（複数回答可）



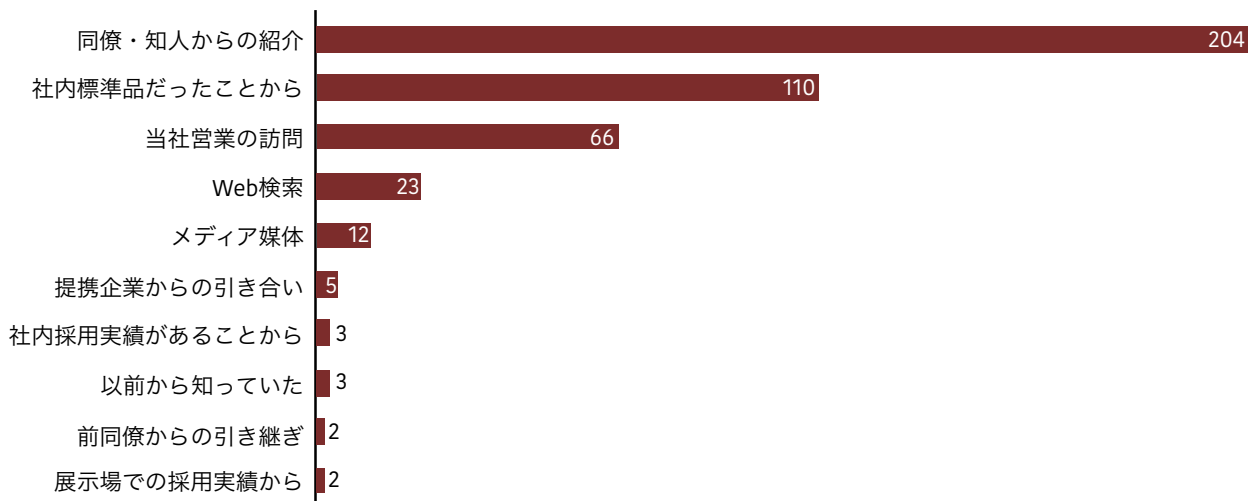
13 当社をまた採用したいですか？



14 ショールームはご覧になりましたか？



15 当社を知ったきっかけを教えてください。



16 当社へのイメージや感想をお教えてください（自由記述）

【会社イメージ】

- ・ スチール階段のリーディングカンパニー
- ・ 大手
- ・ 鉄骨階段といえばカツデンアーキテック

【価格】

- ・ コストパフォーマンスが高い
- ・ 高級感がある
- ・ 造作で作ったり他社に頼むより安いことがある
- ・ 価格が高い

【社員】

- ・ 信頼できる
- ・ 社員が素晴らしい
- ・ 対応力がある/対応が速い/対応が素晴らしい
- ・ 図面が正確で早い

【製品】

- ・ オシャレ/かっこいい/センスがある
- ・ コンセプトがいい/面白い製品づくり
- ・ モダン
- ・ こだわりがある
- ・ バリエーションや製品が多い

商品開発が積極的で期待が持てる

- ・ 顧客満足度が高い
- ・ 情熱を感じる
- ・ 特注対応ができる
- ・ デティールがいい
- ・ 安全性が高い/強度がある/高品質

【不満】

- ・ 納期に時間がかかる
- ・ もっとすっきりしたデザインがほしい
- ・ カタログが少ない
- ・ 配送費や作図費が高い