

2017 年度顧客満足度アンケート 結果のご報告

はじめに

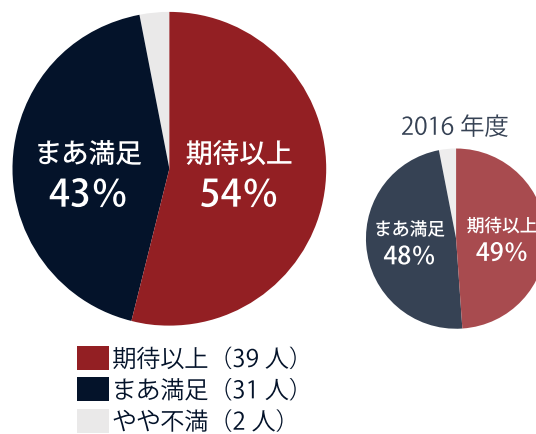
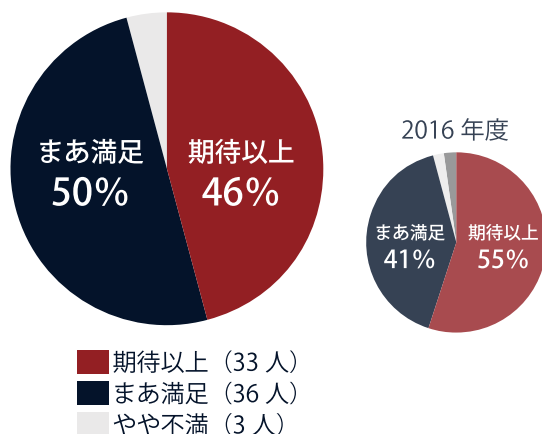
2006 年より顧客満足度アンケートを毎年実施することでよりよい製品づくりに生かせるようにしてきました。ここに、調査結果をお知らせするとともに、たくさんのお客様から頂いた貴重なご意見・ご提言を今後の製品づくりに十分反映していきたいと考えています。

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。

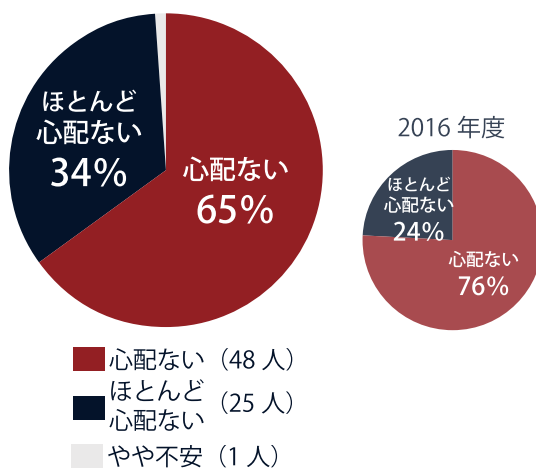
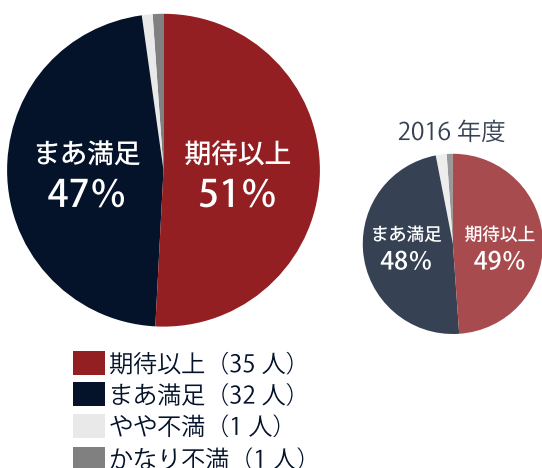
調査概要

- 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 : 2017 年 6 月～2018 年 4 月末までに納入した物件のご担当者
- 調査期間 : 2017 年 7 月 1 日～2018 年 5 月 30 日
- 調査方法 : 調査対象へメールで WEB アンケートフォームの案内
※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 : 74 件 (送付 : 333 件 / 回答率 22%)
※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。
- 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

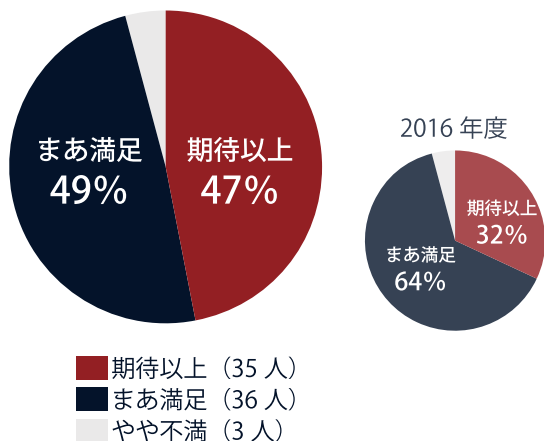
- ① お客様のご要望を積極的に理解しようとする姿勢はみられましたか？ ② 図面の正確さはどうでしたか？ (ミスや間違いはありませんでしたか)



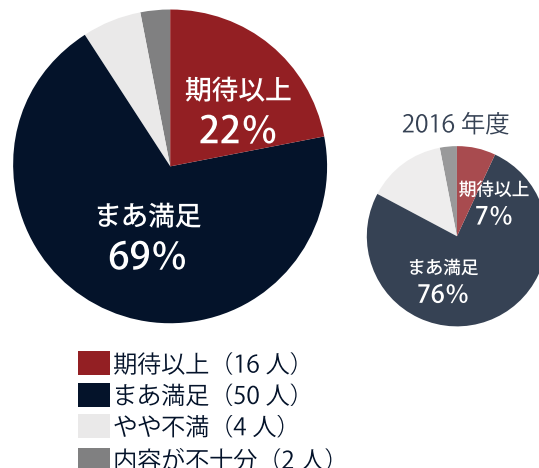
- ③ 問い合わせや質問に対して、設計担当者は頼りがいがありましたか？ ④ 当社製品の信頼性の評価をお願いします。



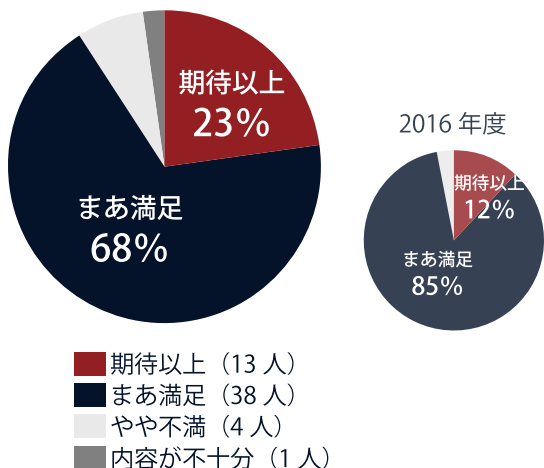
⑤ 当社製品のデザイン性の評価をお願いします。



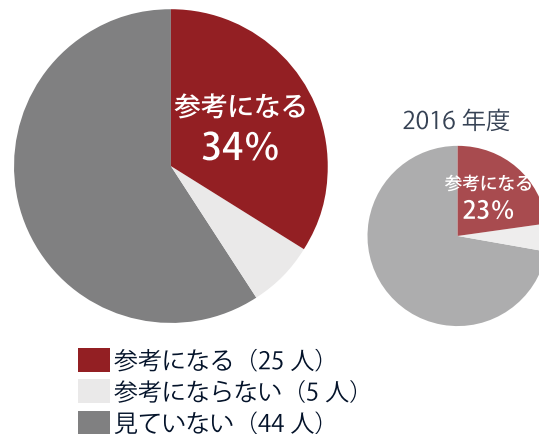
⑥ 当社の階段カタログの内容とデザインの評価をお願いします。



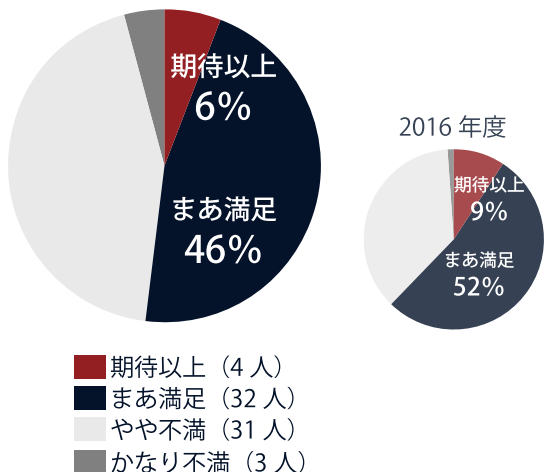
⑦ 当社の Web サイトへの評価をお願いします。



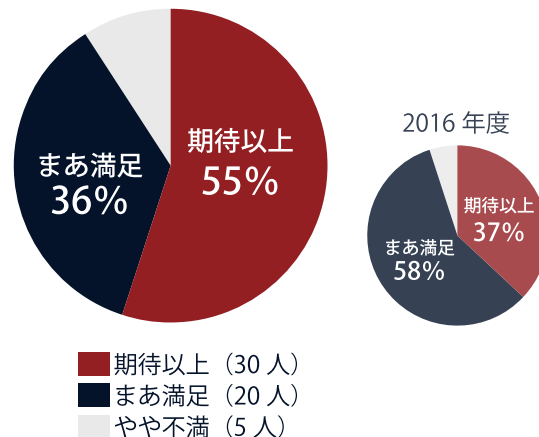
⑧ 新製品が出るとメールニュースを配信していますがいかがですか。



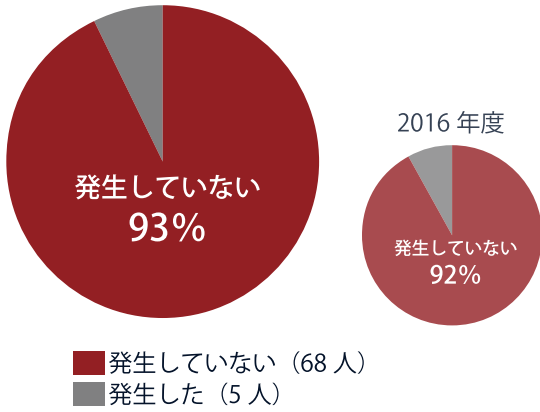
⑨ コストパフォーマンスはいかがでしたか？



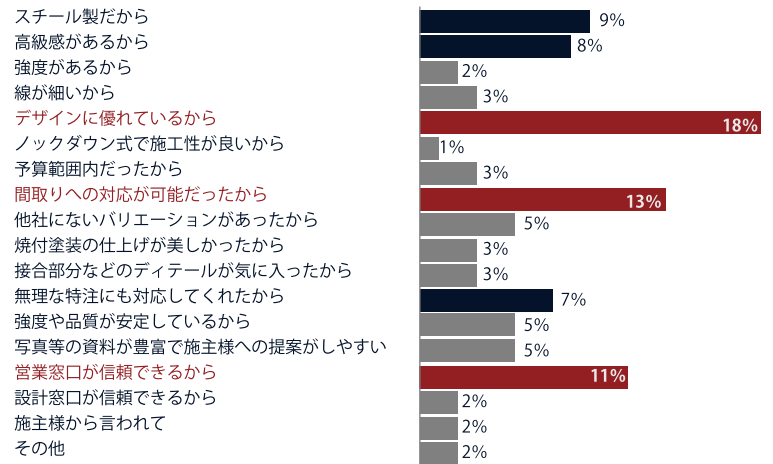
⑩ 製品は納入日・梱包・配送方法など適切でしたか？



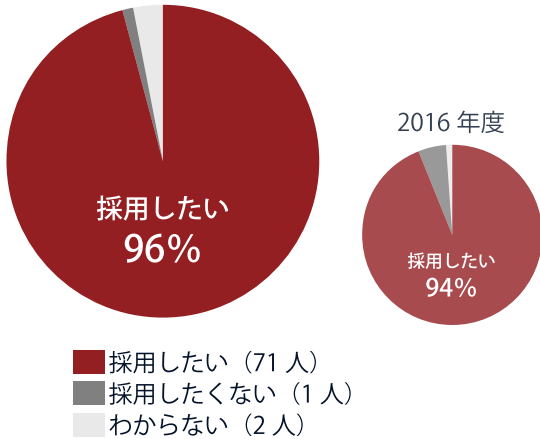
11 設置時、設置後に不具合は発生しましたか？



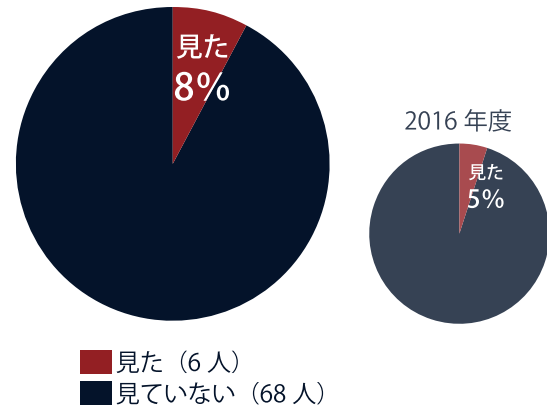
12 なぜ、当社の階段製品をご採用いただけたのですか？（複数回答可）



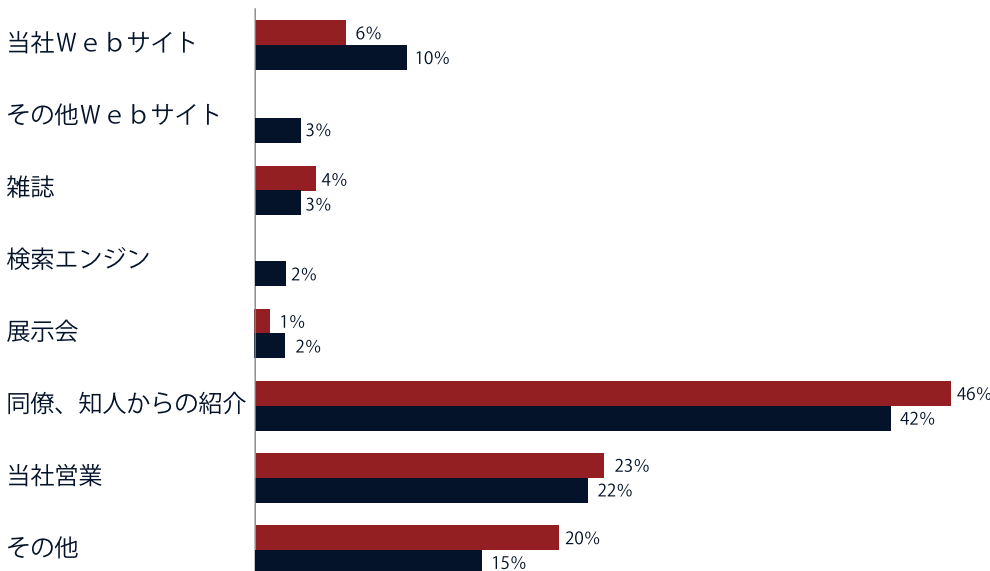
13 当社をまた採用したいですか？



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。



その他（抜粋）

- ・会社にて設定品があるため
- ・以前に使っていたので
- ・業務にて
- ・前職でも使用していた
- ・社内にカタログがあったから
- ・会社の指定業者
- ・社内情報
- ・カタログ
- ・扱いメーカーのため
- ・当社設定品から社内の勉強会を通じて

■ 2017 年度 ■ 2016 年度

16 当社に対してどのようなイメージを持っていますか？（自由記述）

対応がよいです。

営業担当の青木さんの対応がとても良いです。

デザイン力が優れている。施工図が正確。担当の対応がいい。施工後も必ず連絡をいただける。

対応が早い

丁寧な対応

高級感がある

デザインがよい。品質がよい。

高級感がある

さまざまな要望に対応してくれる

対応がよい。対応が早い。対応が的確。

いつもとても対応が早く施工管理もしっかりして頂けるので信頼しております。

レスポンスが良い

デザインが斬新。デザインが良いです。デザイン対応の幅が広い

採用しやすい。

親切で素早い対応に感謝しております。

安心感がある

高級。迅速丁寧

オーダーメイドの対応力

高級感がある、意匠性が高い

間取りへの対応力がある

手すりや階段のラインナップが豊富で、当社での採用実績が多い。

渡辺所長のおかげで発注出来ている

いつも無理な内容に真摯に対応していただいて感謝しています。

営業担当者の対応がとてもよかった

デザイン、納まりの対応力が優れている

初めて採用したので分からない

デザインに優れていると思います。

高級感がある。少し高い

強度はありそう。

営業担当の信頼度が高い。図面作成も早い。やや金額高い。

お洒落！

対応がしっかりしているので、利用しやすい。見積りスピード感は特に助かります。

デザインが良い・ストレート階段以外の対応が可能

責任感がある

コスト控えめで使いやすい

定番

意匠性が高い、対応力がある

デザインは良いが高い

まかせていけば、問題なく取付までしていただける安心感

カッコいい。金額が高い。

高級商材

マンパワー的問題で対応が遅い

説明が不足している

希望通りの内容が期待できる（特注含めて）

商品はかなり良いが値段は高い

デザイン性がある、費用が高い

高級（高い）

デザインが優れている ただ値段は高い

シンプルでスタイリッシュ

価格が高い・・・

対応は早い

自由がきく。 建築事務所の設計風にできる。

要望に応えてくれる。

高級志向。これから需要がある商材と思います。

高級感、デザインが良い

他にはない

デザインに優れていて提案しやすい

おしゃれな階段がある

柔軟にご対応いただける

図面作成をして納め方の相談にのってもらえる。デザインの自由度が高い

コストパフォーマンスが良い

デザイン性が高い

高価

高いが対応が早い

スチール階段のバリエーションが豊富

予算合意が得られないと図面が出ないので、過去の事例図面を増やして欲しい

対応力がある。