

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）

<営業対応>

- 無理な相談も多くさせてもらい、相談しながら図面を確定させる事ができ、また納期にも合わせてもらい助かりました。
- こちらの要望に対してすぐにご対応頂いていますし、施工実例等も送付いただいておりますので、お客様にも提案しやすい環境です。
- 当社の事も良く理解いただいておりますので安心できる。
- 担当の青木様とは10年以上の長い付き合いで、いつも親身に対応していただいております
- 関さんの対応がとて素晴らしいです。
- いつも急なお願いに対して頂きありがとうございます。関様にはいつも助かってます。
- 花井様、いつもありがとうございます。今後もよろしくお願ひ申し上げます。
- 寸法・納まり等をきちんと確認して頂ける安心感
- 営業担当の青木様は早急な対応して頂いてとても助かりました。現場での実測後の変更の対応など、報告とても助かりました。
- 営業の藤井さんはいつも対応が早く、提案商品のイメージ写真も見積りと同時に頂けるのでそのままお客様へ資料をご提示できるのも嬉しいです！
- いつも無理なお願いにご対応頂きありがとうございます。（営業：金柿さん）
- 特注の対応力や営業さんの対応が良く助かっております。御社の製品（階段）を設置すると空間の主役になってくれてお客様の印象も良いです。
- 品質もきちんとされており、打合せ～施工まで安心しております。商品も大変すてきでした。そして担当者（九嶋さん）の方がとても親身に相談・対応を下さったことが良かったです。
- 担当の鈴木隆二様のご対応が、スピード感があり、助かっています。
- いつも丁寧メール対応下さり、感謝しています。図面の納図や、施工中のご報告の連絡などの対応の細やかさ信頼してお任せできています。
- 現場立ち合いが丁寧でした。
- 担当者加藤様、前任の花井様 共にレスポンスが早く無理な依頼にもご対応いただき、いつもとても感謝しております。

<設計>

- いつも早急にお見積り対応頂き、ありがたく思っております。変更依頼等も柔軟にご対応頂いており、大変助かっています。
- 特殊な要望にも柔軟に対応していただき助かっています。
- 精度高い。対応早い。

<コスト>

- 商品クオリティと価格のバランスがいい。納品後にお客様よりクレームがない。
- 価格帯として、高級志向のお客様がターゲットとなっているが、不特定多数向けにもなる商品が出ればシェアが広がると感じます。
- 価格は少し高めだが、デザイン、特注への対応、広い地域で施工可能で、頼れるメーカーさんです。
- 階段手すりの専門メーカーとしての地位を確立されていて、製品上の安心感が大きい。コストの厳しい方への取り組み（パッケージなど）願ひしたい。

<デザイン>

- 色々とアイデアを出していて、スチールでの商品展開も増やしていただけていますが、御社様のデザイン力を生かしてさらに商品を生み出していただきたい。
- 色柄のバリエーションが豊富で、お客様のイメージに合う商品を見つけやすいというイメージです。
- デザイン性の高いメーカー。品質が安定している。強度や仕上げなど
- スチール階段の第1人的存在。デザインがあたらしいものが（スタンダードで）欲しい。
- シンプルかつ、今どきの流行も反映したデザインでどのような物件でも合いそう。ぜひまた採用したいと思いました。
- 完成し、肉眼で確認しましたがキレイで安心したのと、施工もカクコイと大変喜んでおられたのでデザインも美しいとより感じました。
- 新しいことに積極的にチャレンジする企業
- スチール階段に特化している印象でしたが、それ以外（アスレチックシリーズ）にも商品を出されているのでイメージはだいぶ変わりました。（さらに良かったという意味です）

<その他>

- 階段の形状・仕様・色などがwebでシミュレーションできたらお客様のイメージも広がると思います。
- ショールームになかなか行けないので、ZOOM研修等で商品知識を深めたいです。
- ホームページやカタログが見やすく、施主にも提案しやすいイメージを持っています。仕上がりイメージもしやすいため、いいと思います。
- 鉄骨階段=カツデンアーキテック株式会社のイメージは社内的に有り安心してお客様へのご紹介ができる。
- 安心と信頼のおける会社と感じます。
- 社員の皆様が生き生きと働いていて楽しそうです。

2021 年度顧客満足度アンケート 結果のご報告

はじめに

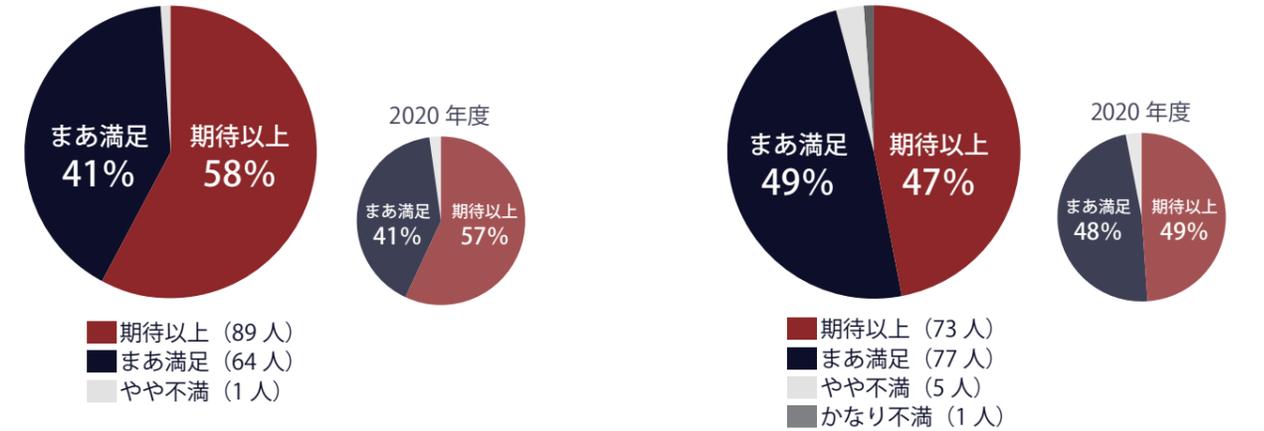
2006年より顧客満足度アンケートを毎年実施することでよりよい製品づくりに生かせるようになってきました。ここに、調査結果をお知らせするとともに、たくさんのお客様から頂いた貴重なご意見・ご提言を今後の製品づくりに十分反映していきたいと考えています。

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。

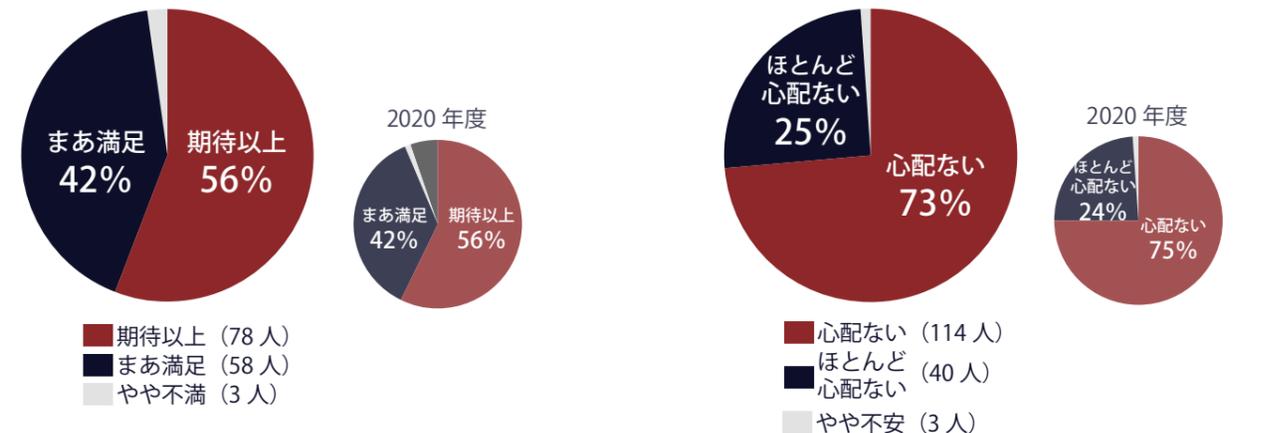
調査概要

- 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 : 2021年6月～2022年3月末までに納入した物件のご担当者
- 調査期間 : 2021年6月1日～2022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 : 161件（送付：487件／回答率33%）  
※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

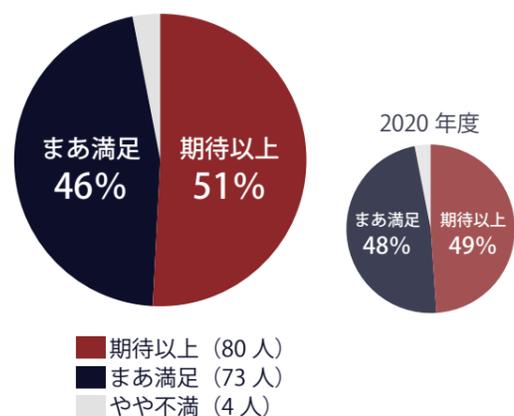
- 1 お客様のご要望を積極的に理解しようとする姿勢はみられましたか？ 2 図面の正確さはどうでしたか？（ミスや間違いはありませんでしたか）



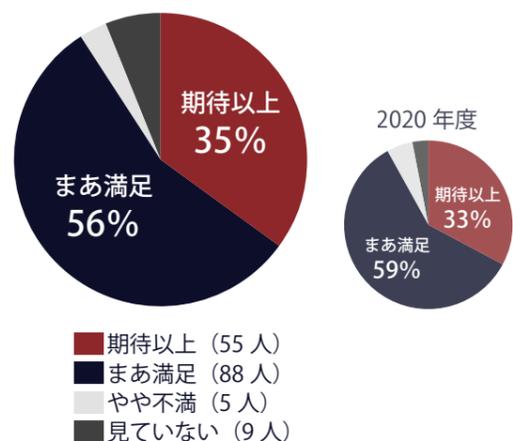
- 3 問い合わせや質問に対して、設計担当者は頼りがいがありましたか？ 4 当社製品の信頼性の評価をお願いします。



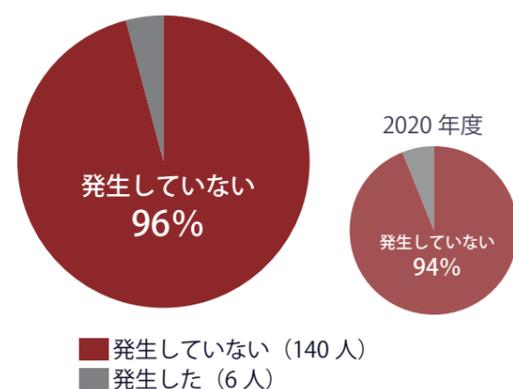
5 当社製品のデザイン性の評価をお願いします。



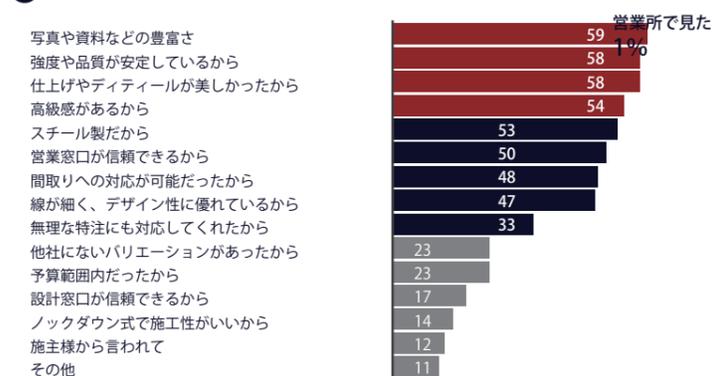
6 当社の階段カタログの内容とデザインの評価をお願いします。



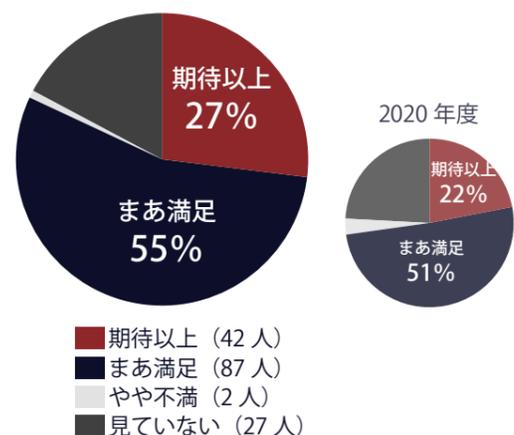
11 設置時、設置後に不具合は発生しましたか？



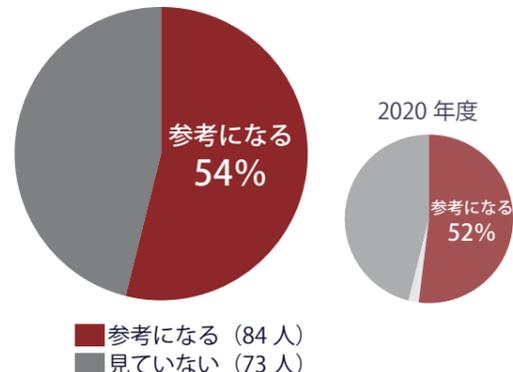
12 なぜ、当社の階段製品をご採用いただいたのですか？（複数回答可）



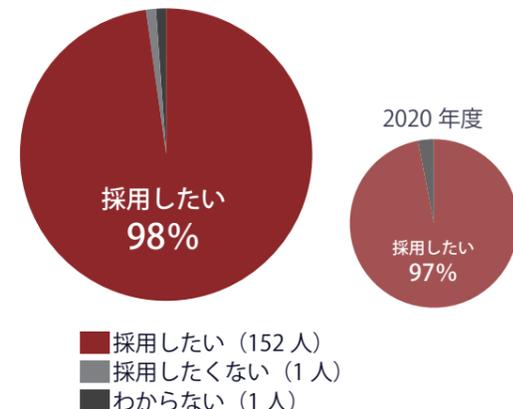
7 当社のWebサイトへの評価をお願いします。



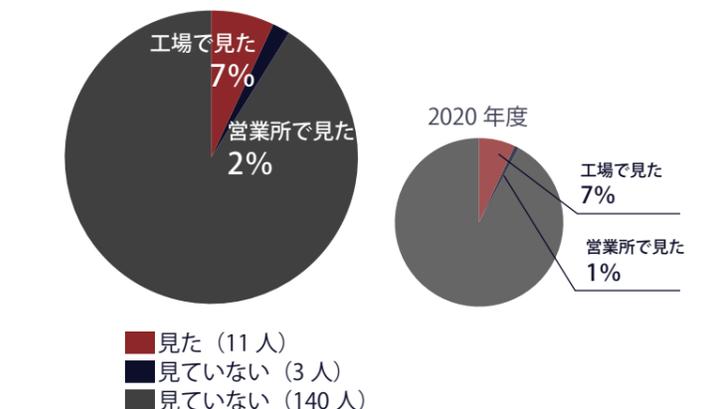
8 新製品が出るとメールニュースを配信していますがいかがですか。



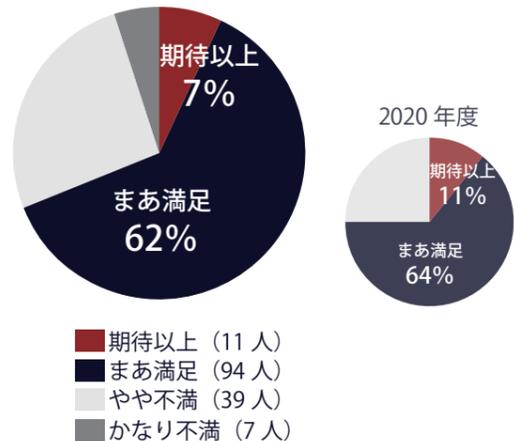
13 当社をまた採用したいですか？



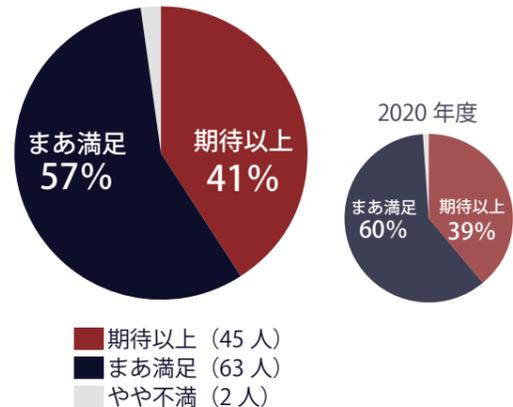
14 ショールームはご覧になりましたか？



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？



15 当社を知ったきっかけを教えてください。

