

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>

- いつも迅速に丁寧にご対応いただき、助かっております。ありがとうございます。
- カツデン青木様が夜遅くまでご対応頂いて下さり、また、大工工事中には補強材の指示を頂き、現場対応まで凄く丁寧で初めてのシースルー階段ですが無事施工が出来、大変素敵なお部屋になりました。
- 前任の方含め、早い対応に助かっています。カタログ等お客様と打ち合わせがしやすいです。
- 営業担当の日高様の対応が良かったです。提案、見積も早く施主要望の期待も高かったです。
- お客様のご要望に関するお問い合わせにご対応頂けており、大変感謝しております。
- 打合せも丁寧。現場でも心配なくおまかせできます。
- 営業さんのレスポンスが早い
- デザイン性が高く設計力があるので様々な対応をして頂いています。加藤さんには何度も確認、図面再作成して頂き、大変助かりました。
- 営業担当の関さんがよく対応してくれる。
- 営業の鈴木様の対応がとても素早く、困ったときにもとても頼りになります。先々のことまで考えて、いろいろ提案して下さい、とても信頼しています
- 連絡をした際にはいつも対応が良く、気軽に相談しやすくて助かっております。九嶋さんいつもありがとうございます。これからも宜しくお願いします。
- 現場担当ですが、指示も明確なので助かります。弊社設計担当と密に打合せしていただき、シェア拡大して頂きたいです。
- いつも細かい納まり等の質問に対しても適切に御回答頂き、大変助かっております。今後とも、宜しくお願い致します。
- 窓口の渡辺さんには素早い対応で助けて頂いています。
- 担当していただいた静岡営業所の芝田さん対応が速く、とても親身に相談に乗っていただきました。お客様からも、とても満足いただいたとのことでご連絡を受けております。ご協力ありがとうございました。
- いつも紀熊さんにはお世話になっています。見積りや図面の納品についても、いつも無理を聞いて頂いており感謝しています。
- ご対応が良く、とても感じ良く相談にのっていただけて、いつも助かっております。

<設計>

- 特注にも対応してくれる。納まりも理解して提案してくれる。
- しっかりした品物を作ってもらえるイメージ。様々な形に対応してもらえる。
- 我々設計の変更要望等にも迅速に対応下さりいつも有難くおもっています。

<コスト>

- 安全性の高い商品を提供されているイメージです。デザイン性、コストパフォーマンスについても満足しています。
- 高級感がある。高い製品ではあるが、間取りに柔軟に対応ができる。細部まで綺麗に仕上がる。お施主様の予算があればおススメしたい。
- コストは高いが、細かい部分の相談に乗っていただけ、また、当社の躯体についても理解いただいているので助かります。
- 当社標準品の中に他社商品もあるが、同等～それ以上の意匠性で少し低コストでご提案頂けることが多いので非常に助かっています。

<デザイン>

- おしゃれ、バリエーション豊か。アスレチックシリーズがかわいい。
- 室内物干「Hosuba」がデザイン性にすぐれていて大変人気がある。ぜひ当社の標準品に加えて、安く提供してもらいたい。
- ニーズに合ったデザインがそろっている。知名度が高い。
- デザイン性が高く、空間が階段を設置することで一気に引き締まります。対応力も高いです。弊社のおさまり等の熟知もして頂き、助かります。
- スタイリッシュでお客様からもご好評です。様々なタイプ（形）に対応していただけるので、いつも利用させていただいております。
- スタイリッシュ、モダン。デザインに特化している
- スチール製品のプロ。デザインについては失敗しない。安心感がある
- 今後も特注ケースなど対応をお願いいたします。モダンなデザインが多いが、Rを使ったデザインも採用してみたい。

<その他>

- プレゼンがもう少しオシャレで見やすくなれば提案時たすかる。
- 特注対応事例集などがあるとよいです。
- 階段部分の内観パースを作成いただく様なサービスがあるとうれしいです。
- カタログの施工写真の枚数をもう少し増やして頂ければ幸いです。（最近色のバリエーションも豊かなので）
- WEBページのイメージ写真が絞込み検索出来ると非常にうれしいです。
- 階段のイメージが強いですがプロダクトもすてきなでいろんな製品出して下さい。
- 新商品の情報やWebセミナーの案内など、多く情報発信をいただけるとうれしいです。

2022 年度顧客満足度アンケート 結果のご報告

はじめに

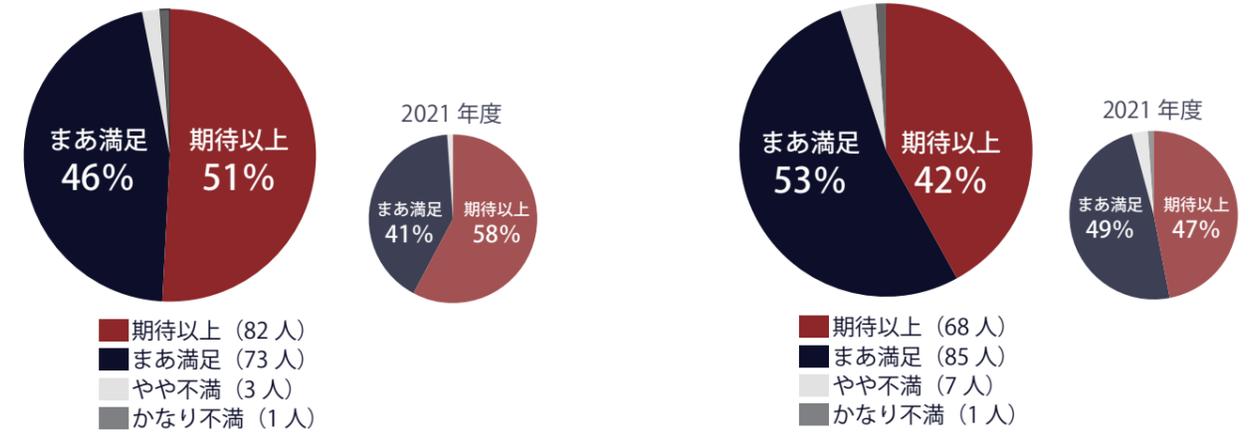
2006年より顧客満足度アンケートを毎年実施することでよりよい製品づくりに生かせるようになってきました。ここに、調査結果をお知らせするとともに、たくさんのお客様から頂いた貴重なご意見・ご提言を今後の製品づくりに十分反映していきたいと考えています。

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。

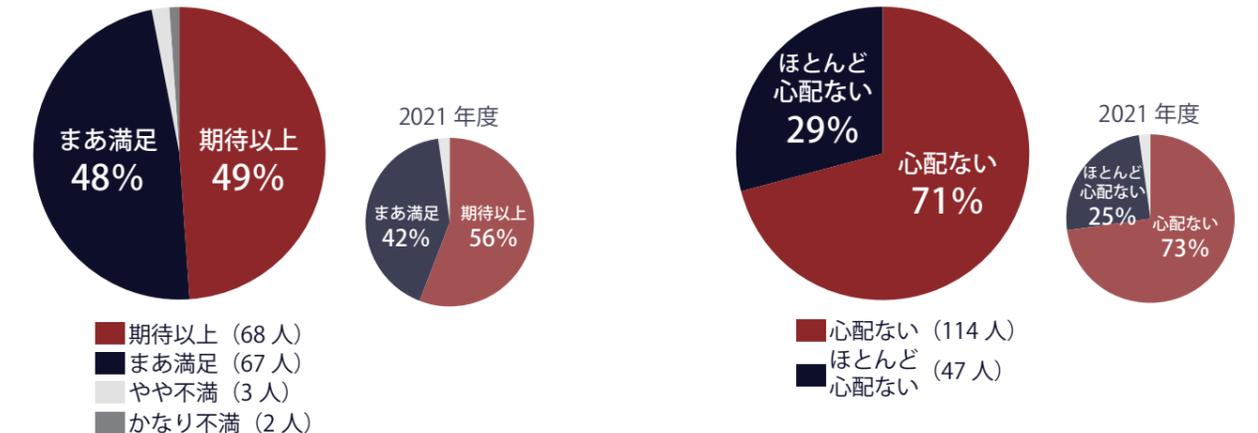
調査概要

- 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：2022年6月～2023年3月末までに納入した物件のご担当者
- 調査期間：2022年6月1日～2023年5月31日
- 調査方法：調査対象者へ紙のアンケート用紙を郵送
- 有効回答数：165件（送付：500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

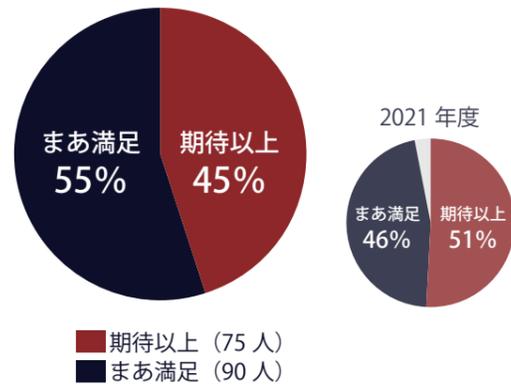
1 お客様のご要望を積極的に理解しようとする姿勢はみられましたか？ 2 図面の正確さはどうでしたか？（ミスや間違いはありませんでしたか）



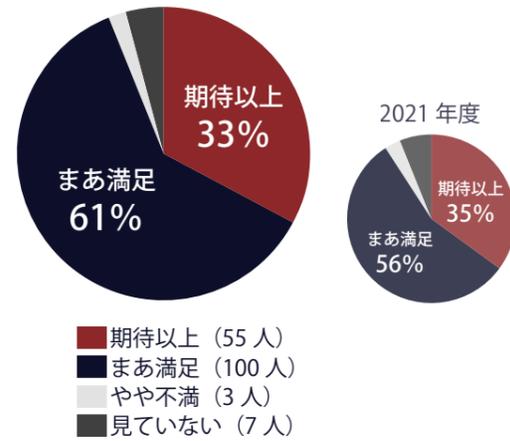
3 問い合わせや質問に対して、設計担当者は頼りがいがありましたか？ 4 当社製品の信頼性の評価をお願いします。



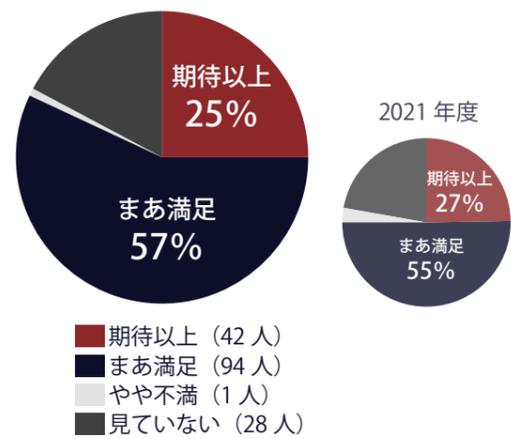
5 当社製品のデザイン性の評価をお願いします。



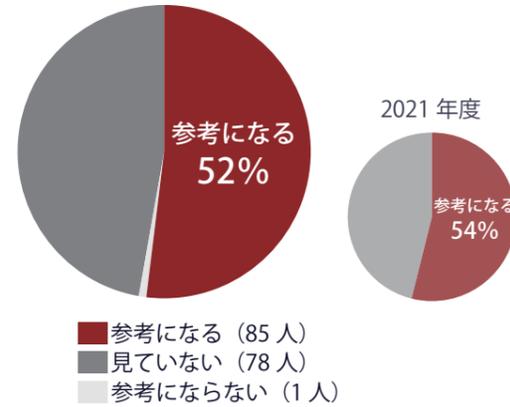
6 当社の階段カタログの内容とデザインの評価をお願いします。



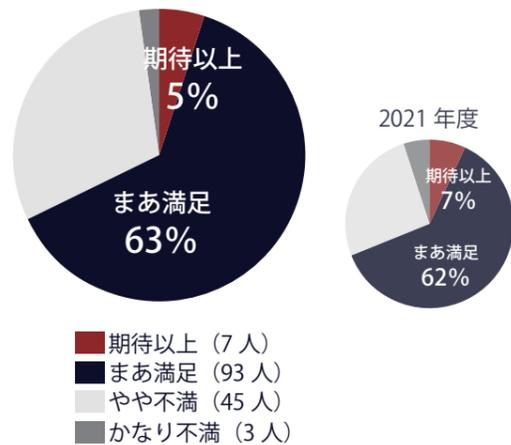
7 当社のWebサイトへの評価をお願いします。



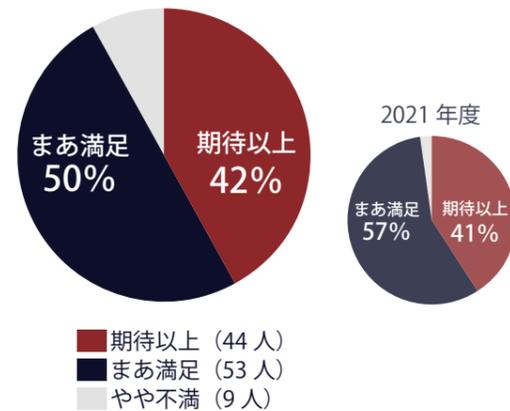
8 新製品が出るとメールニュースを配信していますがいかがですか。



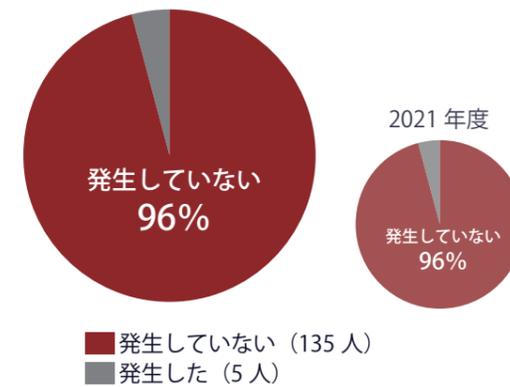
9 コストパフォーマンスはいかがでしたか？



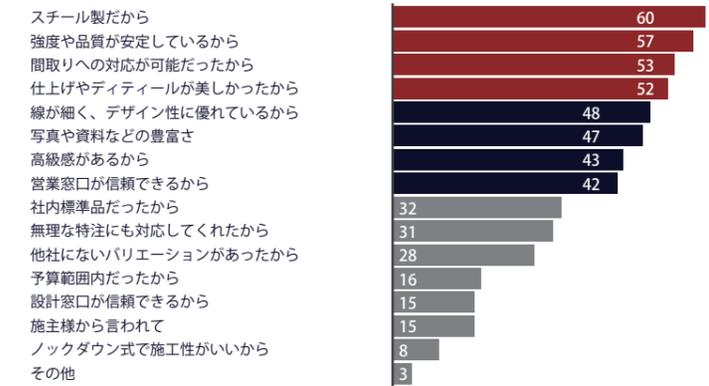
10 製品は納入日・梱包・配送方法など適切でしたか？



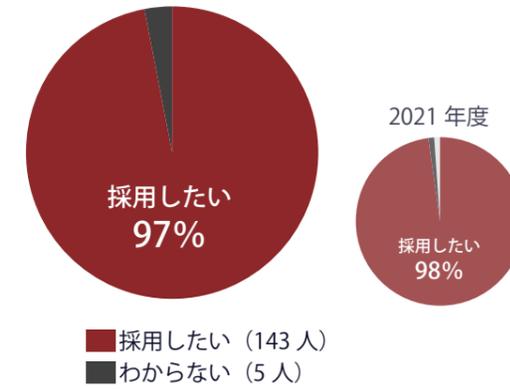
11 設置時、設置後に不具合は発生しましたか？



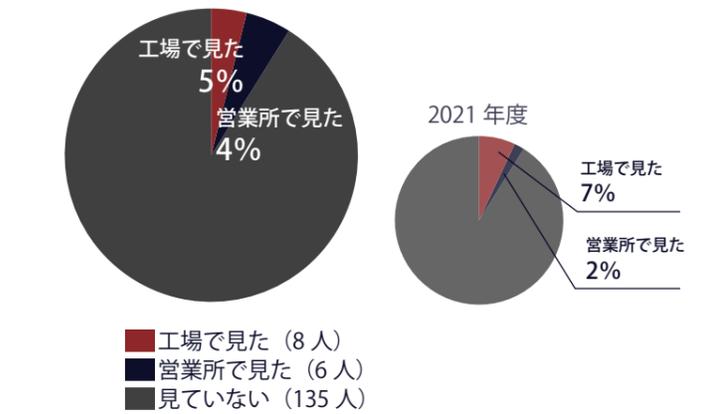
12 なぜ、当社の階段製品をご採用いただいたのですか？（複数回答可）



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。

