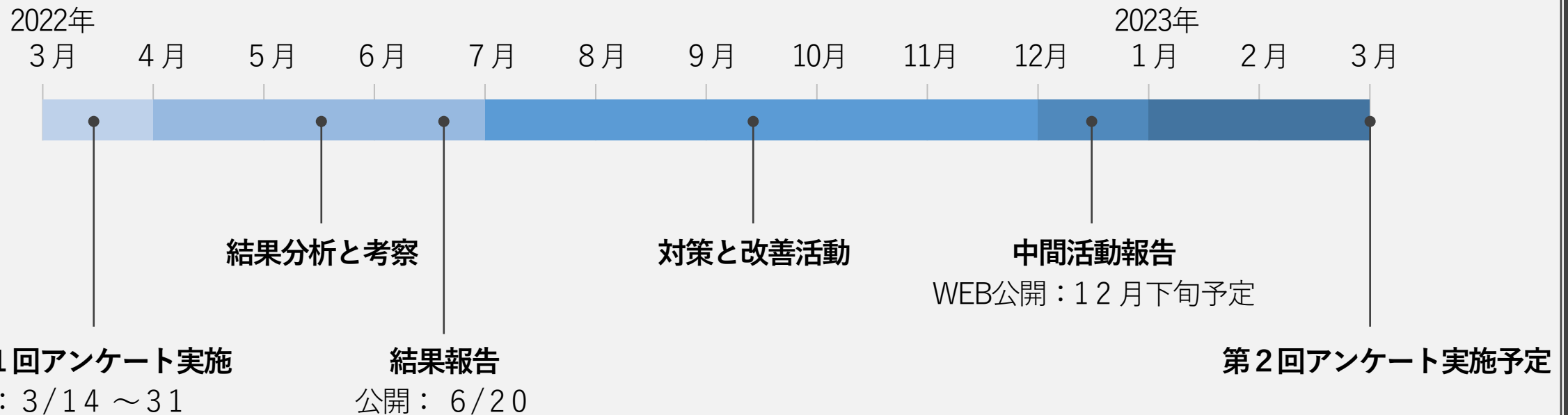


The logo for DAIKEN is rendered in a bold, italicized, sans-serif typeface. The letters are white with a dark grey shadow effect, giving it a three-dimensional appearance. The background of the slide features abstract, overlapping geometric shapes in various shades of grey, creating a sense of depth and movement.

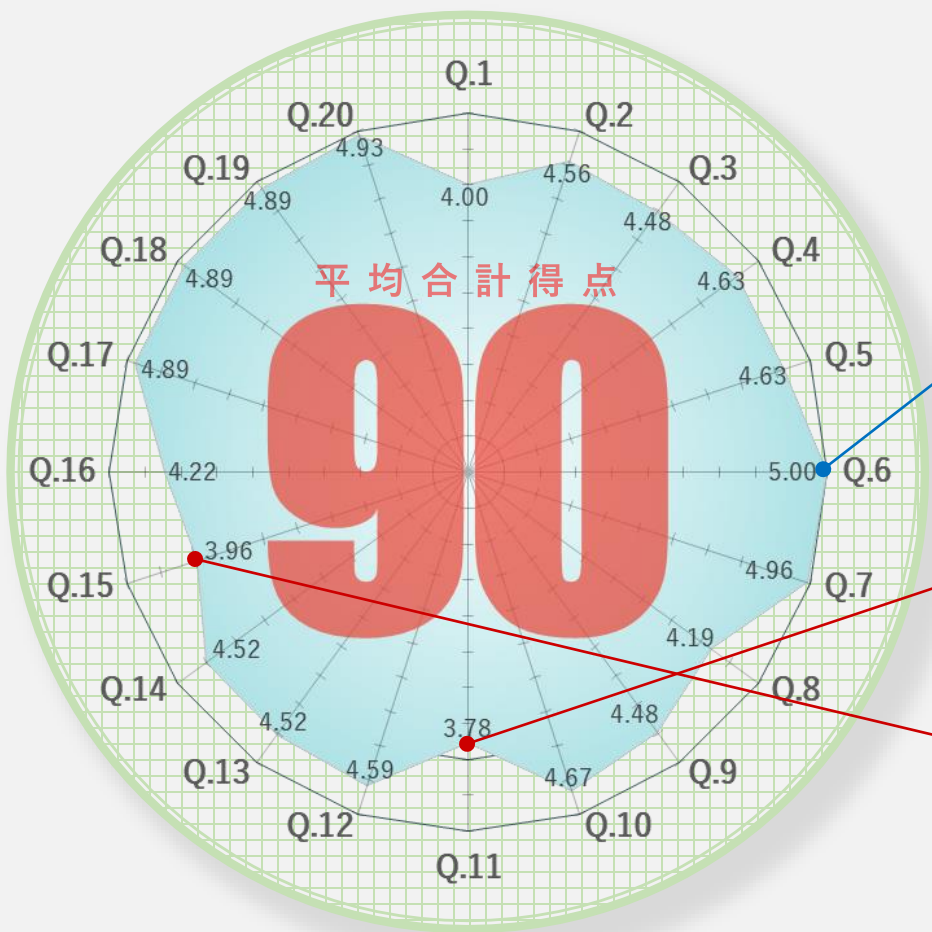
得意先様・仕入先様サービスアンケート結果報告

アンケートロードマップ



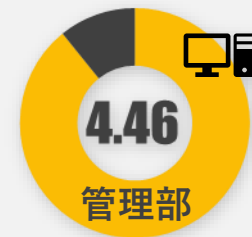
今回の活動結果は次回のアンケート結果に反映されると判断し、最終結果報告は第2回のアンケート結果報告(2023年6月予定)に代えさせていただきます。

仕入先様アンケート結果

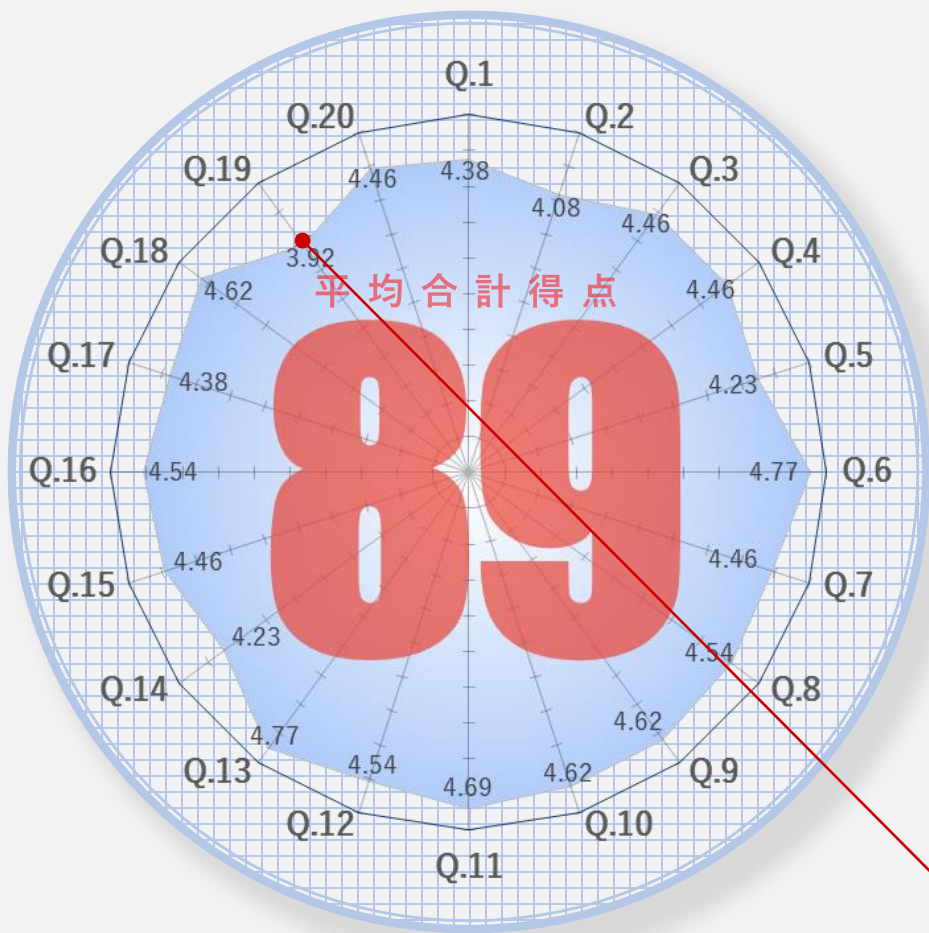


回答率：93.1%

| 設問 | 内容 | 対象部署 |
|------|-----------------------------------|-----------|
| Q.1 | 発注時間・リードタイムについてお聞かせください | 管理部 |
| Q.2 | 配送ロットについてお聞かせください | 管理部 |
| Q.3 | 注文書についてお聞かせください | 管理部 |
| Q.4 | 発注方法についてお聞かせください | 管理部 |
| Q.5 | 納期・賞味・数量に調整が必要な際の弊社対応についてお聞かせください | 管理部 |
| Q.6 | 支払いの期日についてお聞かせください | 全部署 |
| Q.7 | 支払いの精度についてお聞かせください | 全部署 |
| Q.8 | 販売価格についてお聞かせください | 全部署 |
| Q.9 | 価格改定の対応についてお聞かせください | 全部署 |
| Q.10 | 取引条件についてお聞かせください | 全部署 |
| Q.11 | 取引金額についてお聞かせください | 全部署 |
| Q.12 | 弊社の顧客についてお聞かせください | 全部署 |
| Q.13 | 弊社営業の知識についてお聞かせください | 営業部・衛生事業部 |
| Q.14 | レスポンスについてお聞きします | 営業部・衛生事業部 |
| Q.15 | 案内した商品へのフィードバックについてお聞かせください | 営業部・衛生事業部 |
| Q.16 | 費用対効果についてお聞かせください | 営業部・衛生事業部 |
| Q.17 | 電話応対についてお聞かせください | 全部署 |
| Q.18 | メールの文章についてお聞かせください | 全部署 |
| Q.19 | 弊社HPについてお聞かせください | 全部署 |
| Q.20 | 弊社の取り組みについてお聞かせください | 全部署 |

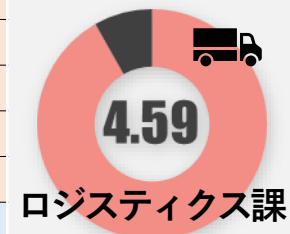
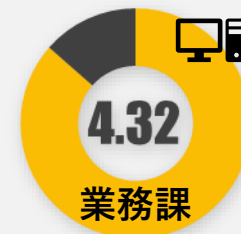


得意先様アンケート結果



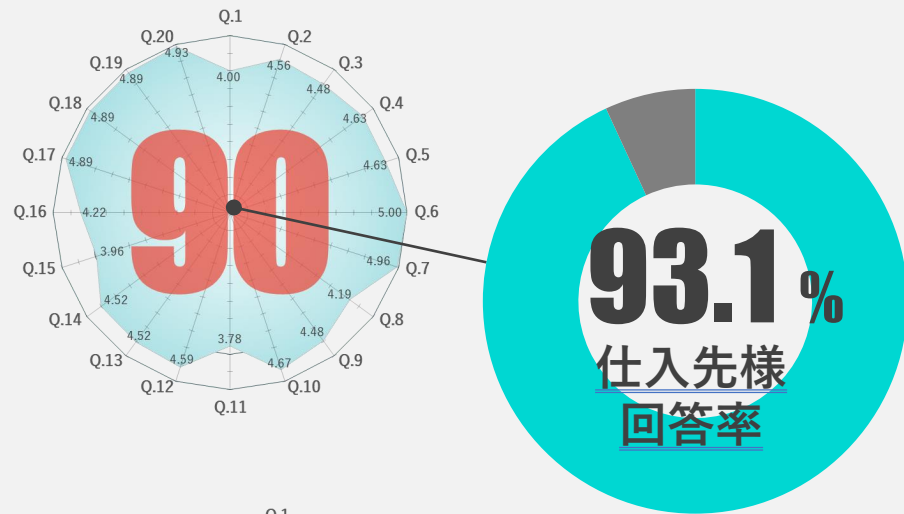
回答率：36.1%

| 設問 | 内容 | 対象部署 |
|------|-------------------------------------|-----------|
| Q.1 | ① 製品の納期・数量についてお聞かせください | 業務課 |
| Q.2 | 納品書・請求書についてお聞かせください | 業務課 |
| Q.3 | 納期に遅れが生じた際、弊社からの説明・フォローについてお聞かせください | 業務課 |
| Q.4 | 納品された製品の賞味期限についてお聞かせください | ロジスティクス課 |
| Q.5 | 納品の精度についてお聞かせください | ロジスティクス課 |
| Q.6 | 納品場所についてお聞かせください | ロジスティクス署 |
| Q.7 | 納品された製品の破損・汚れについてお聞かせください | ロジスティクス署 |
| Q.8 | 納品時間についてお聞かせください | ロジスティクス課 |
| Q.9 | 営業の提案内容についてお聞かせください | 営業部・衛生事業部 |
| Q.10 | 訪問頻度についてお聞かせください | 営業部・衛生事業部 |
| Q.11 | 営業の知識についてお聞かせください | 営業部・衛生事業部 |
| Q.12 | 問い合わせに対するレスポンスについてお聞かせください | 営業部・衛生事業部 |
| Q.13 | 担当者とのコミュニケーションについてお聞かせください | 営業部・衛生事業部 |
| Q.14 | 製品の価格についてお聞かせください | 営業部・衛生事業部 |
| Q.15 | クレーム対応についてお聞かせください | 営業部・衛生事業部 |
| Q.16 | 書類提出についてお聞かせください | 全部署 |
| Q.17 | 電話応対についてお聞かせください | 全部署 |
| Q.18 | メールの文章についてお聞かせください | 全部署 |
| Q.19 | 弊社HPについてお聞かせください | 全部署 |
| Q.20 | 弊社の取り組みについてお聞かせください | 全部署 |



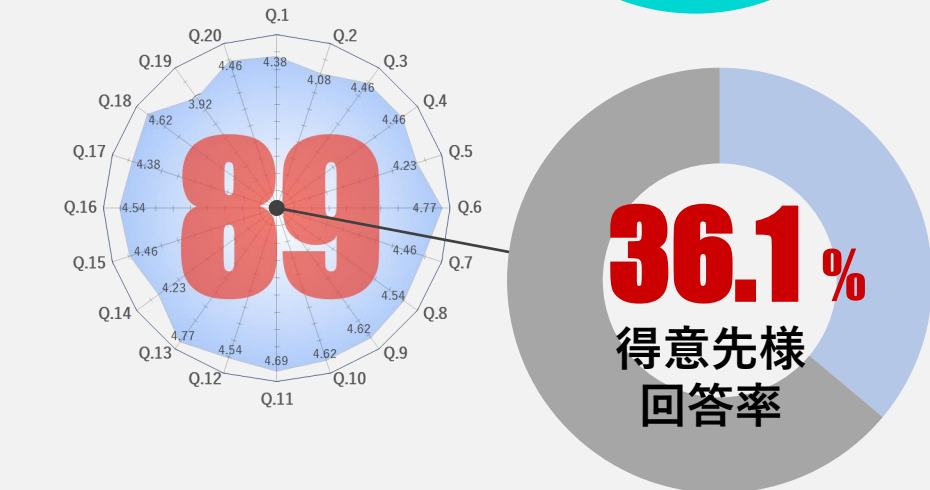
アンケート結果分析

DAIKEN



1. 回収率から分析する

仕入先様からも、得意先様からも高い評価をいただき非常に嬉しいことです。しかし、仕入先様から見た弊社は得意先であるため、高く評価していただいた可能性が考えられます。また、得意先様については回答率が低かったため、弊社を高く評価していただける先だけが回答してくれた可能性があります。また、回答率が上がった場合、平均点が下がる可能性も考えられます。この回答率が現在の弊社の認知度だと受け止めサービスの改善に努めてまいります。

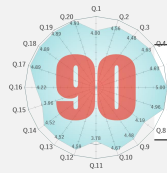


- 次回は告知を早め、期間を15日→30日に伸ばします。
- 営業やHP等を通して弊社の取組みについての情報発信を強化していきます。

アンケート結果分析



2. 4.0点未満の設問について分析（仕入先様）



Q.11 取引金額についてお聞かせください

3.78

全部署

○ 厳しい評価をいただいた3社様を選び考察

- ・ **A社様**は今後より伸ばしたいという期待と判断。
- ・ **B社様**は今期（52期）に金額が10%強落ちていることが原因だと思われる。
- ・ **C社様**は弊社が取引を申し入れてから間もなく、先方も売上を伸ばす営業活動を望んでしていると判断。

前年と比較した取引金額の推移

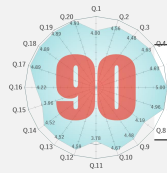
| 年度 | A社様 | | B社様 | | C社様 | |
|-----|----------|---|--------|---|--------|---|
| 51期 | 101.3% | ↗ | 108.3% | ↗ | 取引開始 | — |
| 52期 | 100.0%以上 | ↗ | 90%以下 | ↓ | 100%以上 | ↗ |

→こちらの3社様については直接聞き取りをさせていただきました。

アンケート結果分析

DAIKEN

2. 4.0点未満の設問について分析（仕入先様）



Q.11 取引金額についてお聞かせください

3.78

全部署

● 仕入先 A社 先方営業担当者様へ聞き取りと、今後の対策について

取引金額への不満はリードタイムを逸脱した急な発注が要因でした。費用対効果を考えると現状の金額では満足できないという意思の表れかもしれません。弊社の業務課へも聞き取りを実施したところ、得意先様からの要望に応えるために急な発注になっていることが判明しました。特定の得意先様からの注文が原因になることが多いようです。

リードタイム
を逸脱した
急な注文

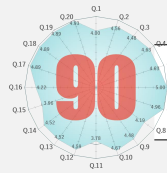
取引金額への
不満

- ➔各商品の発注ロットとリードタイムをリスト化し、弊社営業担当者より得意先様へ再度説明をさせていただきます。
- ➔得意先様からの注文が A 社様の受注締切時間に間に合わないことが多いため、弊社受発注担当者より先方購買担当者様へ在庫の提案や発注数量の相談をさせていただきます。

アンケート結果分析

DAIKEN

2. 4.0点未満の設問について分析（仕入先様）



Q.11 取引金額についてお聞かせください

3.78

全部署

● 仕入先B社 先方営業担当者様へ聞き取りと、今後の対策について

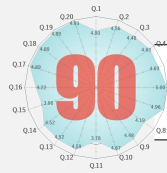
特定商品の使用量減少が取引金額に大きく影響しており、それが評価の要因だったようです。

→使用量が減少した原因を調査したところ、B社様製品と対抗品との間に品質の差があることが判明しました。配合を含め検証し、品質についての問題点に結論を出します。そして、今後の対応についてB社様と協議します。

アンケート結果分析

DAIKEN

2. 4.0点未満の設問について分析（仕入先様）



Q.11 取引金額についてお聞かせください

3.78

全部署

● 仕入先C社 先方営業担当者様へ聞き取りと、今後の対策について

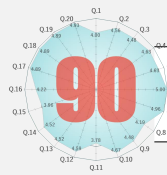
こちらは考察通り、取引を開始して間もないためでした。

→ C社様へも協力していただき、メーカー同行や試作を実施して販売を強化していきます。

アンケート結果分析



2. 4.0点未満の設問について分析（仕入先様）



Q.15 案内した商品へのフィードバックについてお聞かせください

3.96

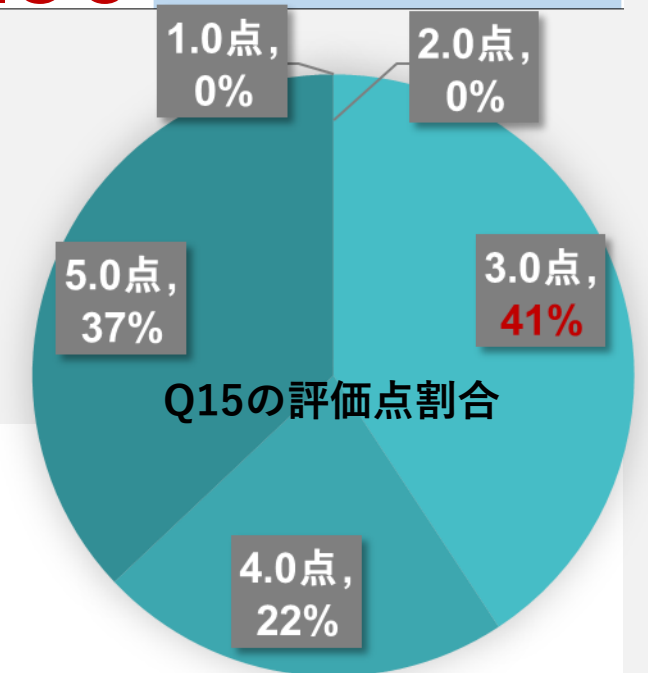
営業部・衛生事業部

○● 評価点割合からの考察と対策

- ・低評価はないものの、営業活動において仕入先様への配慮が十分でない可能性ある。
- ・「新規登録製品などの開始や数量の増減については早めにご連絡頂きたい」というご意見もいただいている。

- ➔ 新規登録製品については事前に必要な情報を連絡していただき返信する方法を実施します。
- ➔ 数量増減についてフローの変更を実施します。

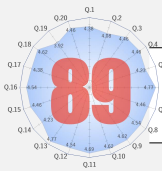
【従来：発注後に訂正】 → 【改善：事前に凡その数量を連絡し、納期が近づいてきたら発注】



アンケート結果分析



2. 4.0点未満の設問について分析（得意先様）



Q.19 弊社HPについてお聞かせください

3.92

全部署

○● 仕入先様と得意先様の評価を比較した考察と対策（共通設問）

Q19の評価点比較



仕入先様



得意先様

・得意先様にとってHPの内容が魅力的ではない可能性がある。

→DK INFOの購読登録者様を中心に配信内容を拡充していきます。

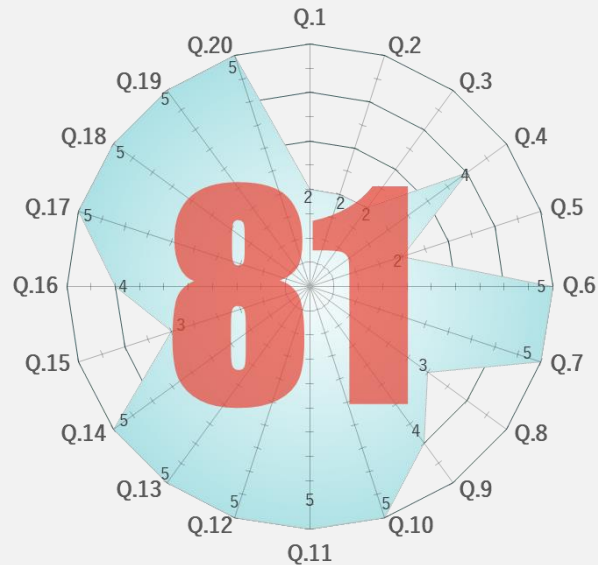
- ・相場資料の改良（但し、HPへの公開は3ヶ月に1回へ変更）
- ・仕入先監査レポート（別途、仕入先の商品紹介を検討中）
- ・試作結果やレシピの配信（2ヶ月に1回予定）
- ・食品業界に関連するコラム配信（2ヶ月に1回予定）
- ・配信内容をバックナンバーとしてHPのコンテンツ化（検討中）

アンケート結果分析



3. 個別のアンケート内容について分析

○● 仕入先 D社様からの評価について考察と対策



評価 2 点の設問

| | | |
|-----|-----------------------------------|-----|
| Q.1 | 発注時間・リードタイムについてお聞かせください | 管理部 |
| Q.2 | 配送ロットについてお聞かせください | 管理部 |
| Q.3 | 注文書についてお聞かせください | 管理部 |
| Q.5 | 納期・賞味・数量に調整が必要な際の弊社対応についてお聞かせください | 管理部 |

弊社管理部に該当する項目についてD社様からは厳しい評価をいただき、D社営業担当者様へ詳細の聞き取りをさせていただきました。前述Q.15の内容とリンクしており、新規登録製品や数量変更の発注が遅いことや変更が多いことが原因のようでした。

| | | |
|------|-----------------------------|-----------|
| Q.15 | 案内した商品へのフィードバックについてお聞かせください | 営業部・衛生事業部 |
|------|-----------------------------|-----------|

→ 前述Q.15の対策を実施します。

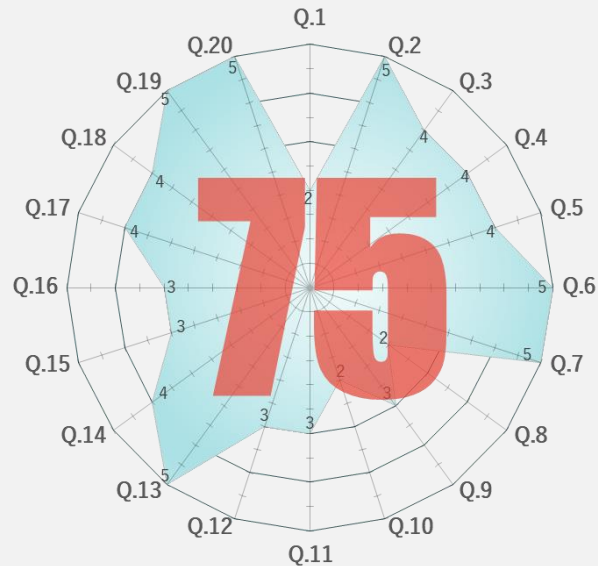
→ 弊社営業部・衛生事業部からのフィードバックを確認し情報共有を図ります。

アンケート結果分析



3. 個別のアンケート内容について分析

○● 仕入先 F 社様からの評価について考察と対策



評価 2 点の設問

| | | |
|------|-------------------------|-----|
| Q.1 | 発注時間・リードタイムについてお聞かせください | 管理部 |
| Q.8 | 販売価格についてお聞かせください | 全部署 |
| Q.10 | 取引条件についてお聞かせください | 全部署 |

F 社様へは受注生産品の急な発注にご対応いただいております。販売価格に見合わないご対応が今回の評価に直結していると推測しました。弊社受発注担当者と得意先様間でやり取りをしておりますが、急な注文が多いためこの現状になってしまっております。

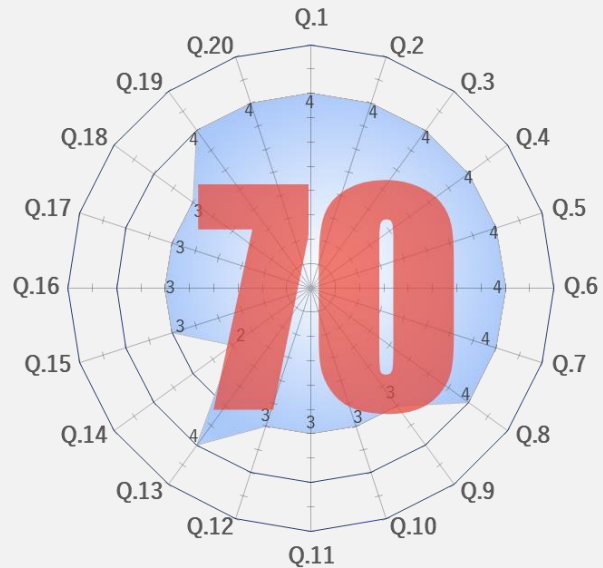
→弊社営業担当より得意先様へ再度リードタイムを説明させていただきます。急な注文の予測は難しいため、定期的な在庫状況の打ち合わせを実施し情報共有を図ります。

アンケート結果分析



3. 個別のアンケート内容について分析

○● 得意先 G社様からの評価について考察と対策



評価 2 点の設問

Q.14 製品の価格についてお聞かせください

営業部・衛生事業部

G社様からは自由記述欄に「興味をそそるような商品提案が欲しいです」とお言葉をいただいております。昨今、度重なる価格改定に時間を費やしてしまい、付加価値の高い製品提案ができていなかったのかもしれない。

弊社からの情報発信力が弱いことも要因になっていると分析し、前述Q.19の内容とリンクしていると判断しました。

Q.19 弊社HPについてお聞かせください

全部署

- 最終製品の情報提供や、新しい仕入先様との同行を実施し提案内容を強化します。
- 前述Q.19の対策を実施します。

アンケート結果まとめ



●実施する対策と改善活動

- ・アンケート回収率の改善。
- ・得意先様へのリードタイムの認知向上。
- ・仕入先様受注締切時間前の注文取りまとめ。
- ・配合を含めB社様製品を見直し、対抗品との品質差を埋める。
- ・新規仕入先様C社様の販売強化。
- ・新規登録製品の事前導入連絡。
- ・発注後の数量変更を削減するためのフローの導入。
- ・DK INFOの拡充と配信内容の見直し。
- ・緊急注文を減らすための在庫情報共有。

Q.6 支払いの期日についてお聞かせください

5.00

全部署

仕入先様より設問Q.6については全て5の評価をいただきました。この評価は経理業務について日頃から高い精度で仕事がされていることを意味していると受け止めております。

支払いは事業を継続していくためにも重要な業務であり、評価であるので、今後もタイムマネジメントを意識して業務にあたっていきます。

以上