

DAIKEN

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



2023年 3月 4月 5月 6月 7月 8月 9月 10月 11月 12月 2024年 1月 2月 3月



結果分析と考察

対策と改善活動

中間活動報告

WEB公開：12月下旬予定

第2回アンケート実施

期間：3/14～4/14

案内：メール

回収：Googleフォーム

対象：無作為+前回回答先

得点：5点/設問(計20設問)

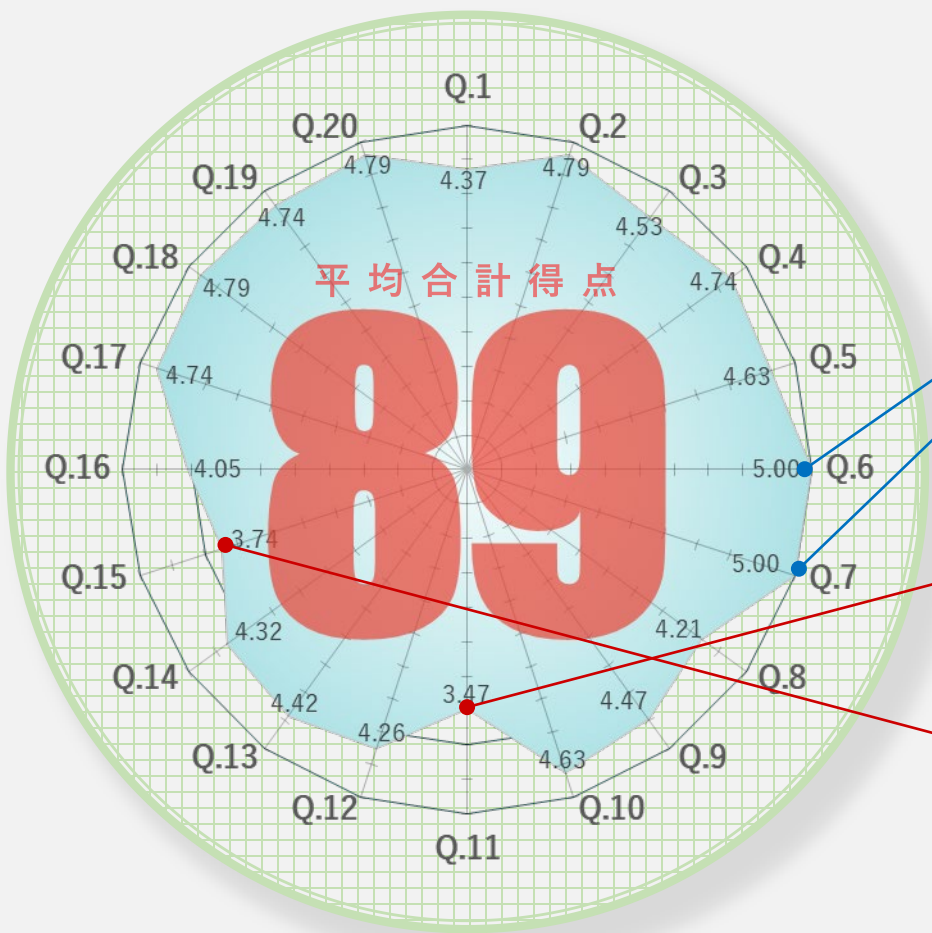
結果報告

公開：6/30

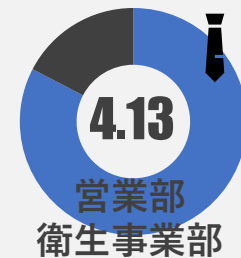
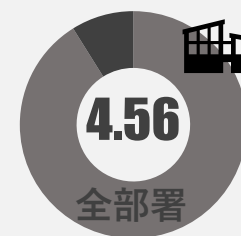
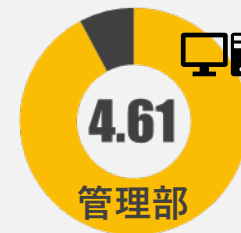
第3回アンケート実施予定

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3回のアンケート結果報告(2024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

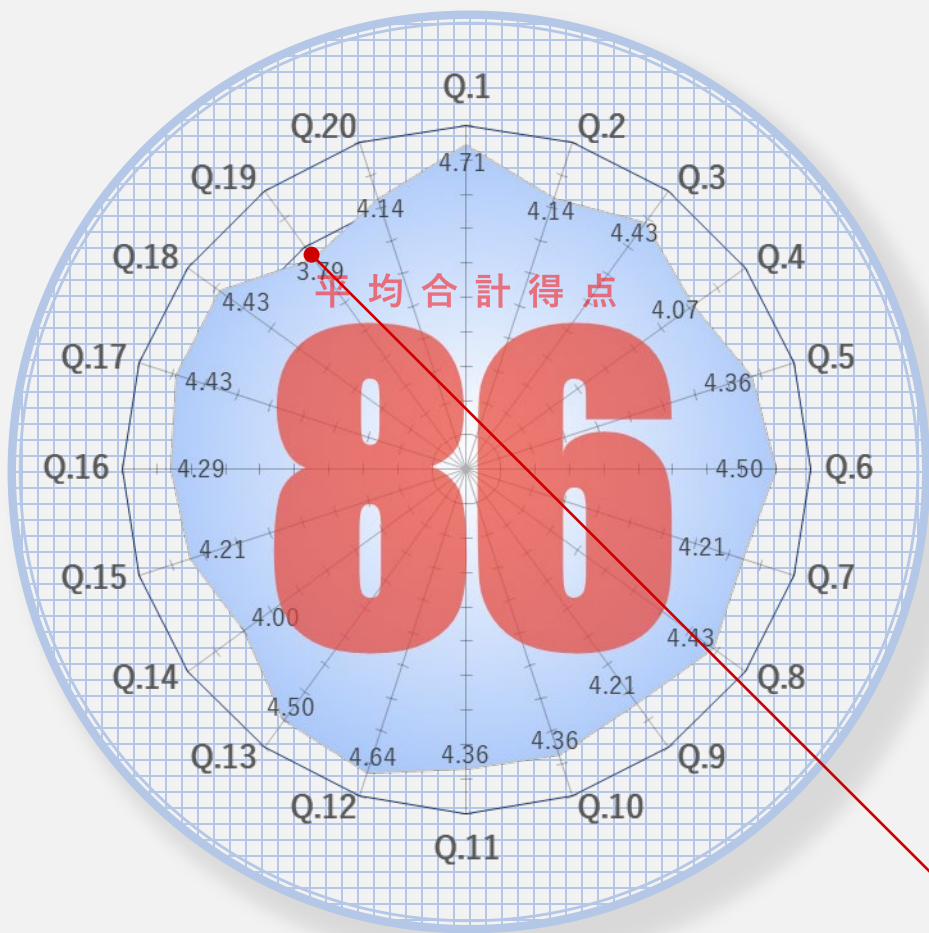


設問	内容	対象部署
Q.1	発注時間・リードタイムについてお聞かせください	管理部
Q.2	配送ロットについてお聞かせください	管理部
Q.3	注文書についてお聞かせください	管理部
Q.4	発注方法についてお聞かせください	管理部
Q.5	納期・賞味・数量に調整が必要な際の弊社対応についてお聞かせください	管理部
Q.6	支払いの期日についてお聞かせください	5.00 全部署
Q.7	支払いの精度についてお聞かせください	5.00 全部署
Q.8	販売価格についてお聞かせください	全部署
Q.9	価格改定の対応についてお聞かせください	全部署
Q.10	取引条件についてお聞かせください	全部署
Q.11	取引金額についてお聞かせください	3.47 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	3.74 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



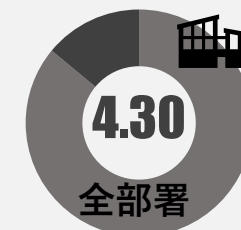
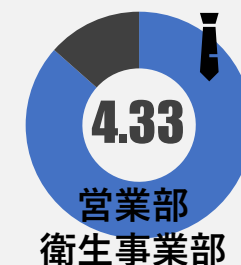
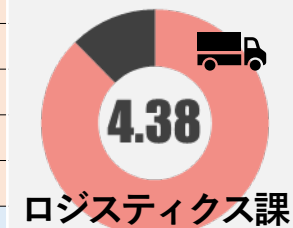
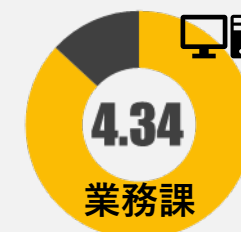
回答率 : 65.5%

得意先様アンケート結果



回答率：35.9%

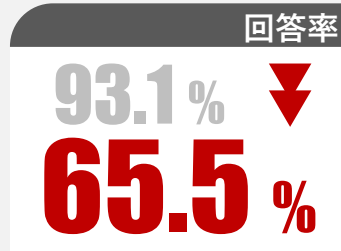
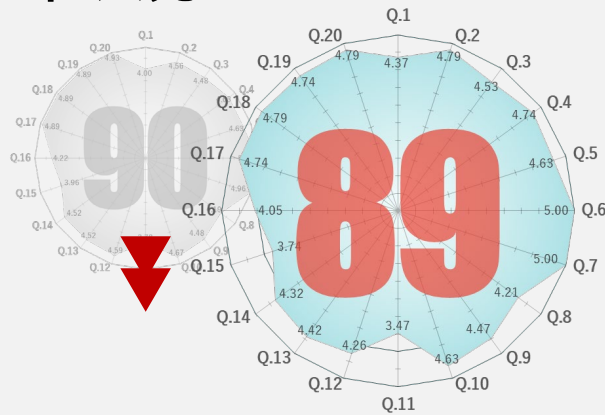
設問	内容	対象部署
Q.1	① 製品の納期・数量についてお聞かせください	業務課
Q.2	納品書・請求書についてお聞かせください	業務課
Q.3	納期に遅れが生じた際、弊社からの説明・フォローについてお聞かせください	業務課
Q.4	納品された製品の賞味期限についてお聞かせください	ロジスティクス課
Q.5	納品の精度についてお聞かせください	ロジスティクス課
Q.6	納品場所についてお聞かせください	ロジスティクス署
Q.7	納品された製品の破損・汚れについてお聞かせください	ロジスティクス署
Q.8	納品時間についてお聞かせください	ロジスティクス課
Q.9	営業の提案内容についてお聞かせください	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	電話対応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



仕入先

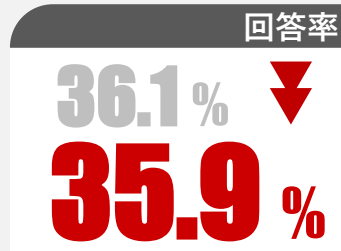
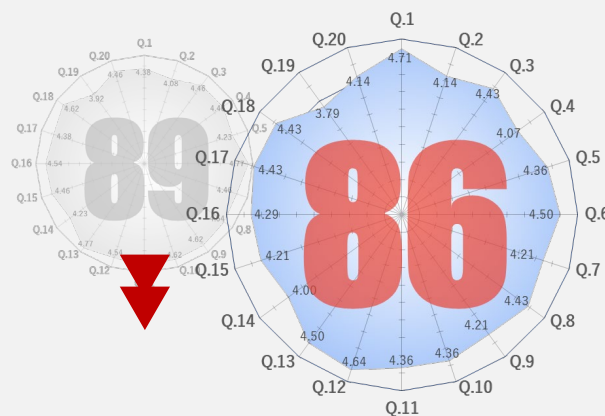


1. 前回結果と比較する

前回に続き、仕入先様・得意先様から高い評価をいただき非常に嬉しく存じます。残念ながら回答率は仕入先様で27.6%、得意先様では0.2%低下してしまいました。第1回の反省を受けて配布先の分母を増やしましたが改善することはできませんでした。

得点についても仕入先様で1点、得意先様で3点と双方で微減してしまっており、会社としてまだまだ成長する必要があると認識しております。

得意先

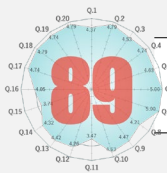


→前回同様に回収率の向上を目指します。告知方法の変更や事前告知など認知を広める活動をします。

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）



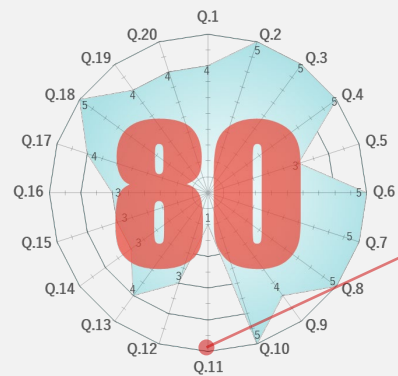
89 Q.11 取引金額についてお聞かせください

3.47

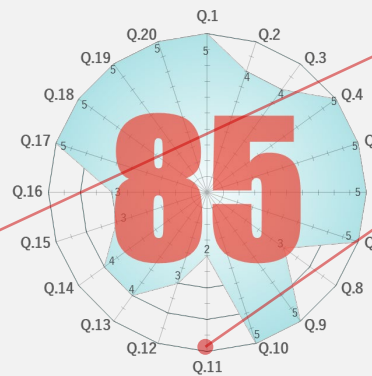
全部署

● 厳しい評価をいただいた3社様を選び考察

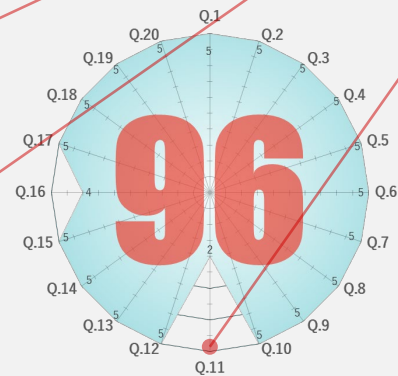
・ A社様



・ B社様



・ C社様



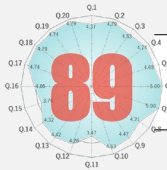
→仕入先様へも販売協力を仰ぎ改善します。

A社様とB社様の取引金額は前年比で20%以上減少しており、この評価でも納得できる内容でした。弊社が売り負けていることが想定できます。仕入先様へも競争力の高い商品の提案をしていただき、再度販売戦略を立てて実施していきます。C社様はまだまだ伸ばしたいと熱い思いをご意見にいただきました。応えられるように販売強化を実施していきます。

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）

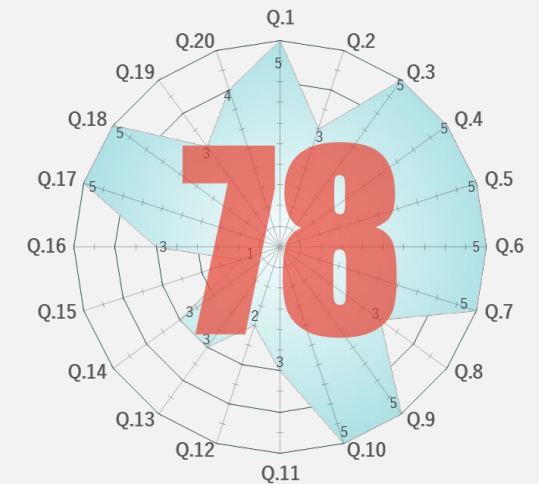


Q.15 案内した商品へのフィードバックについてお聞かせください

3.74 営業部・衛生事業部

● D社様 よりご指摘をいただきました

取引先様の中では全体で見ても一番厳しい評価でした。中でもフィードバックについては1と最低点での評価でした。ご意見にも「提出サンプルの評価状況・結果については必ずご連絡いただきたいです。」と評価についての明確な理由も記載していただいております。弊社ではサンプル配布先については全て記録しておりますが、営業戦略上テーマを取ることを優先しているため評価については記録していません。月間で数百アイテムのサンプル出荷があるため管理できないのも事実でございます。全ては難しいかもしれませんが、特定のアイテムや得意先様に絞って確認するなど改善を検討したいと考えております。

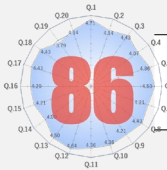


→ フィードバックについて直接協議させてください。双方にとって有益になるように努めてまいります。

アンケート結果分析



2. 4.0点未満の設問について分析（得意先様）



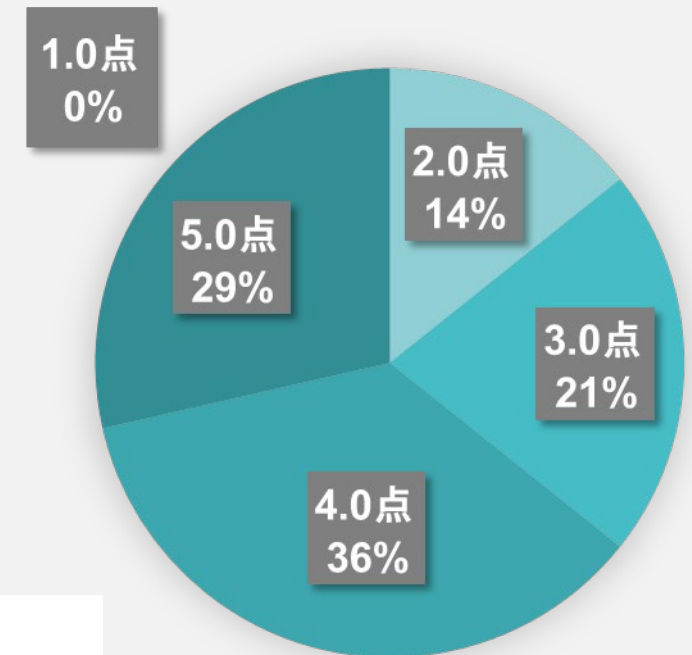
Q.19 弊社HPについてお聞かせください

3.79

全部署

● 評価点割合からの考察と対策

得意先様からの評価は4.0点の比率が一番高く、評価は突出することなく分散する結果となりました。弊社のHPは営業戦略上やや尖った構成をしていますが、それを高く評価してくださる方も多くいらっしゃいました。ありがとうございます。しかしながら、得意先様の設問中Q14のみが4.0点を下回る結果となり改善が必要だと判断しました。



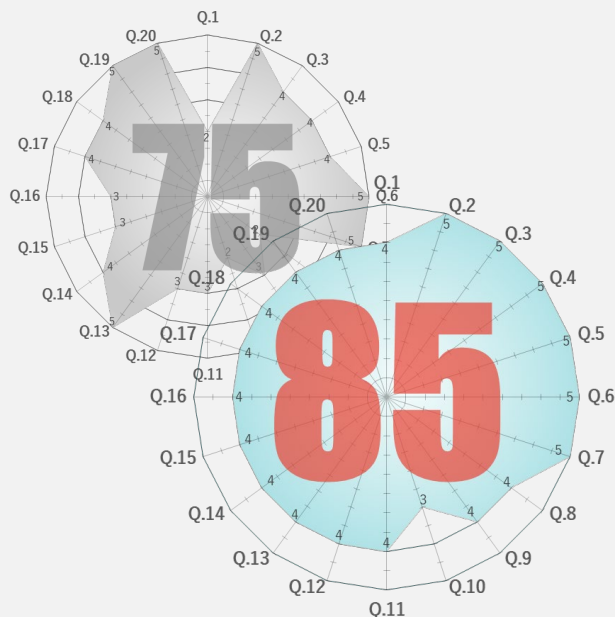
→ 10月にHPをリニューアルし、現状よりもマイルドな仕上がりに変更します。

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



第1回アンケートからの改善

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

得意先様へ再度リードタイムの説明や弊社での受注取りまとめなどの改善を評価していただき仕入先F社様から高い評価をいただきました。取引条件についても改善を実施しておりますが課題が残っております。今回もご意見で取引条件の改善についてご提案をいただいております。

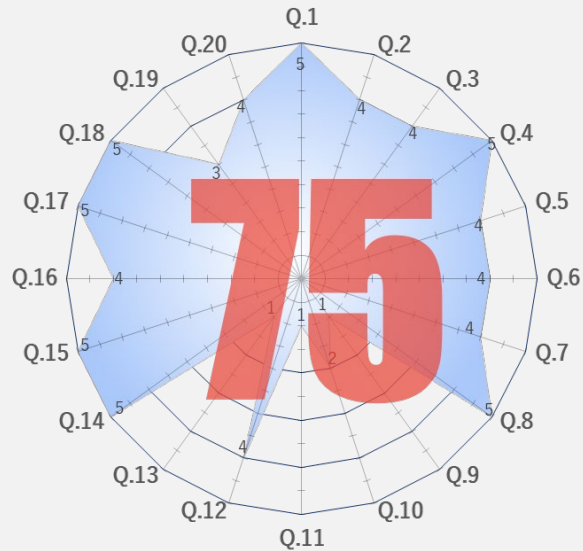
→ 再度取引条件を見直し変更を実施します。

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 点以下の設問

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.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

営業のスキルについてご指摘をいただきました。G社様は弊社営業スキル改善のために協力を申し出ていただきましたが、その前に社内にてトレーニングを積み改善を試みます。また、会社全体でサポートできる体制を作ってまいります。

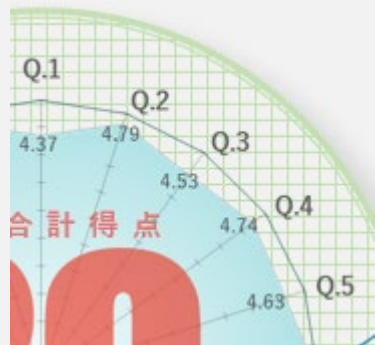
→定期的な勉強会ならびにケーススタディを実施し、個々の能力を高めます。

アンケート結果分析



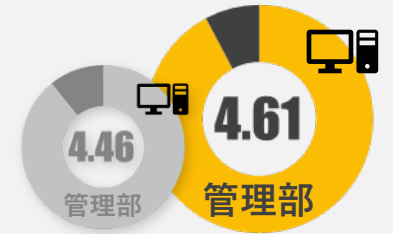
3. 管理部評価について分析

● 仕入先 各社からの評価について考察と対策



第1回アンケートからの改善

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



会社全体では第1回の方が評価が高かった中、管理部は第2回で評価を上げておりました。これは第1回の中間報告での改善が機能していると受け止めております。しかしながら、リードタイムや発注方法についての改善要望が多いのも事実です。継続して改善を実施してまいります。

→ 緊急注文を減らす工夫やリードタイムの認知など継続して改善に取り組みます。

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
- ・仕入先様と協力した販売促進活動
- ・案内した商品へのフィードバック
- ・HPのリニューアル
- ・取引条件の見直し
- ・スキルアップのための勉強会を実施
- ・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
- ・緊急注文を減らすための工夫

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
Q.7 支払いの精度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については第1回から引き続き全て5の評価をいただきました。今回はQ.7についても同様に評価をしていただきました。誠にありがとうございます。支払いに関しては日々の業務の中で、仕入先様から高い信頼を得ていると受け止めさせていただきました。これに驕ることなく、引き続き高い精度の経理業務を継続してまいります。

以上