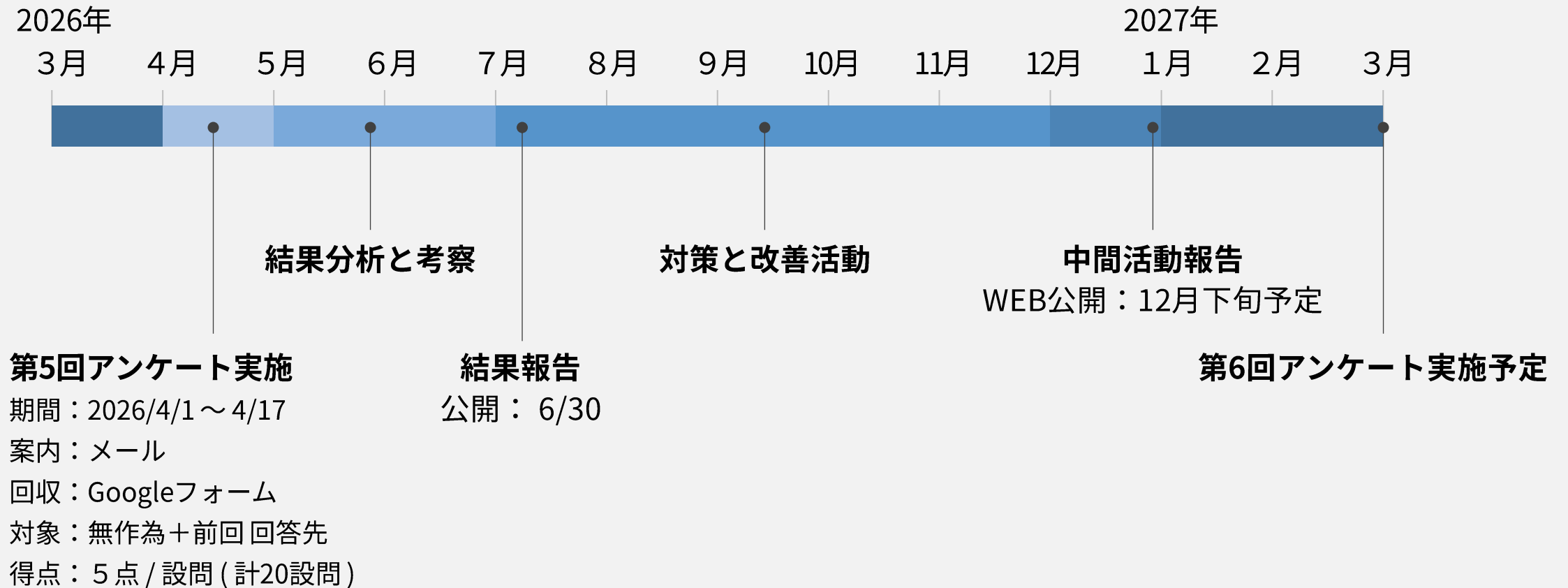




第5回 得意先様・仕入先様サービスアンケート結果報告

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7回のアンケート結果報告 (2027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：97.1%

第4回 第5回



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	4.97 全部署
Q.7	支払いの精度についてお聞かせください	4.97 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	3.70 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	4.03 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	4.82 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

全部署
対象設問平均値
4.63 / 5.00

管理部
対象設問平均値
4.64 / 5.00

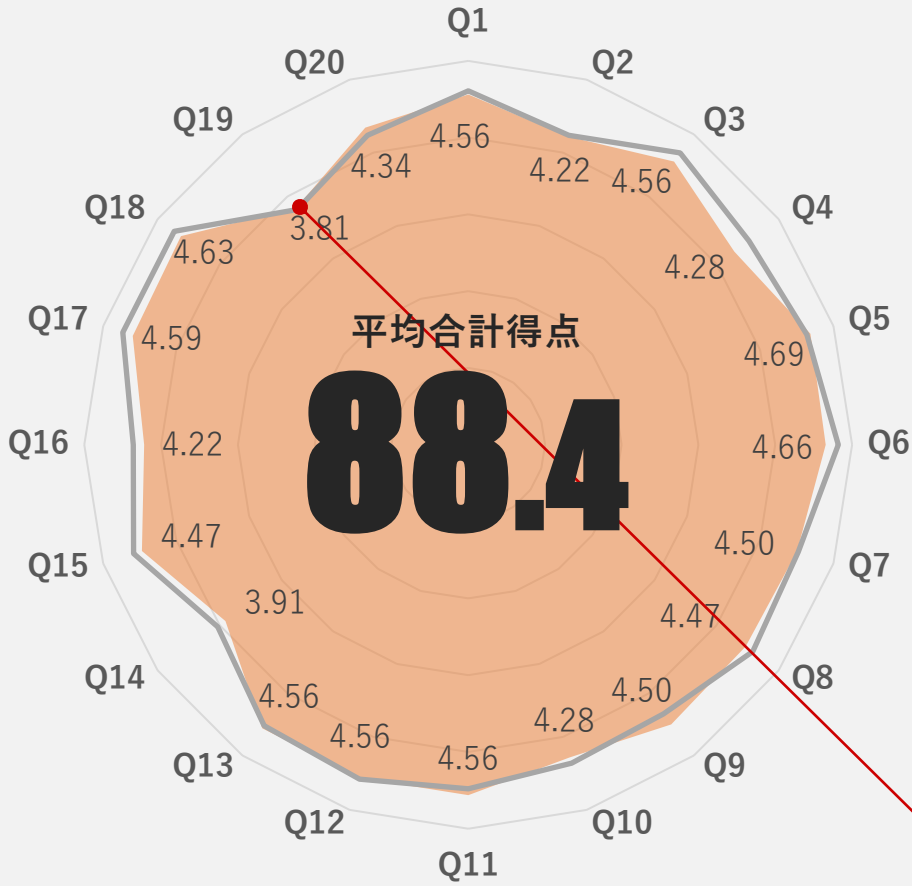
営業部
衛生事業部
対象設問平均値
4.33 / 5.00

得意先様アンケート結果



回答率：80.0%

第4回 第5回



設問	内容	対象部署
Q.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	担当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	担当営業の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	担当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担当営業の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	担当営業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

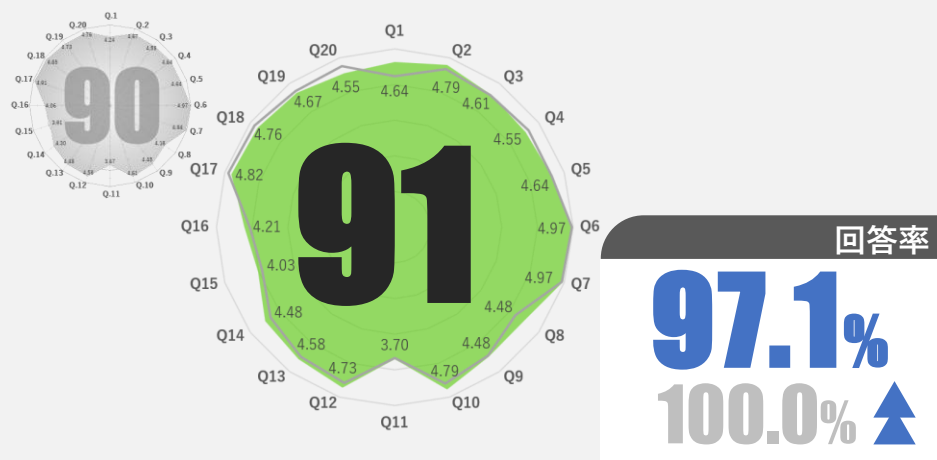
管理部
業務課
対象設問平均値
4.45 / 5.00

管理部
ロジスティクス課
対象設問平均値
4.52 / 5.00

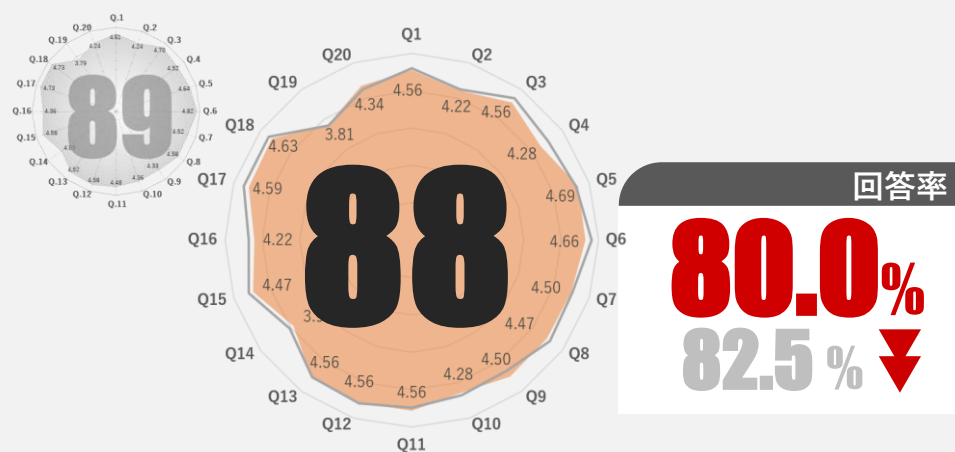
営業部
衛生事業部
対象設問平均値
4.41 / 5.00

全部署
対象設問平均値
4.32 / 5.00

仕入先



得意先



1. 前回結果と比較する

第5回サービスアンケートを実施いたしました。ご多忙の中、ご協力いただきました仕入先様ならびに得意先様に心より感謝申し上げます。

アンケートの結果、前回に引き続き仕入先様・得意先様ともに高い評価を維持する結果となりました。日頃からの取り組みやサービスに対し、ご評価いただけているものと受け止めております。

今回は、得意先様向けアンケートにおいて、フロント部門に関する設問を営業部と衛生事業部に分けて実施いたしました。これにより、それぞれの部門に対する評価をより詳細かつ正確に把握することができました。

本報告書では、アンケート結果から見えてきた当社の強みや課題を整理し、今後のサービス品質向上に向けた取り組みに活かしてまいります。

改めまして、ご協力いただきました皆様に厚く御礼申し上げます。

2. 点数の低い項目について分析（仕入先様）

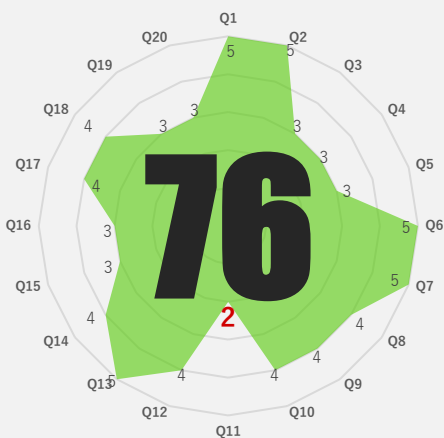
Q.11 取引金額についてお聞かせください

3.70

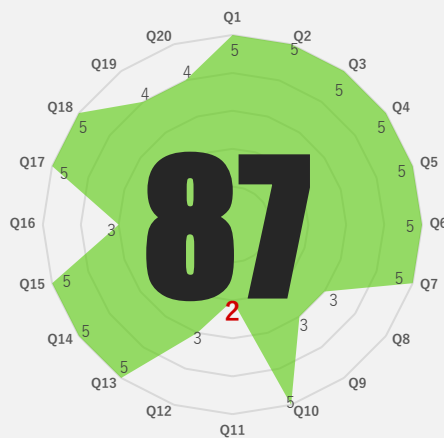
全部署

● 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



仕入先様アンケートの設問の中で、本設問は最も平均評価が低い結果となりました。今回いただいた評価を真摯に受け止め、今後は営業同行の機会を増やし、販売拡大に向けた取り組みを強化してまいります。

また、一部の仕入先様につきましては個別にヒアリングを実施し、今後の取り組みや営業同行の具体的なスケジュールについて協議を進めてまいります。

➡ 販売拡大に向けた取り組み強化

3. 点数の低い項目について分析（得意先様）

Q.19 弊社HPについてお聞かせください

3.81

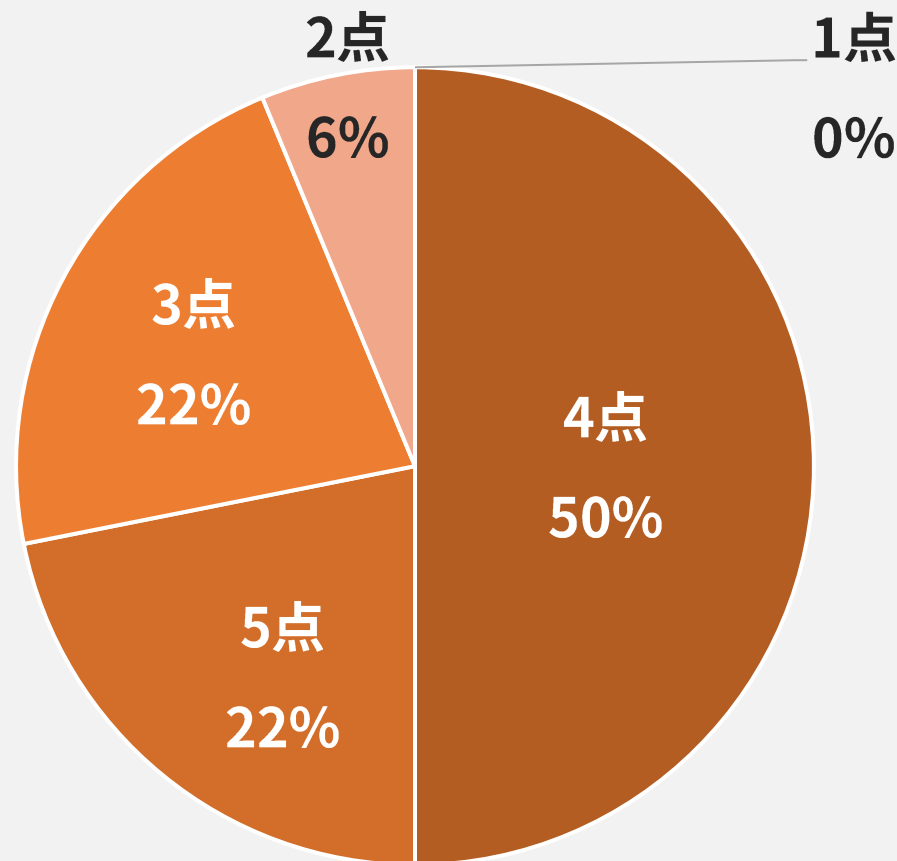
全部署

● 評価点割合からの考察と対策

点数として「1」を付けられた得意先様がいらっしゃいました。この評価は「弊社HPを知らない」というご回答によるものであり、HPの認知度向上が課題であると受け止めております。

なお、本年ホームページのリニューアルを実施し、当社の取り組みや各種情報を積極的に発信しております。今後も内容の充実と情報発信の強化に努め、より多くの皆様にご活用いただけるホームページを目指してまいります。

➡ 認知向上のため情報発信



4.点数の高い項目について分析（仕入先様）

Q.6 支払いの期日について	4.97	全部署
Q.7 支払いの精度についてお聞かせください	4.97	全部署

● 考察と対策

本設問については、ほぼ全ての仕入先様より最高評価をいただきました。弊社の支払期日遵守および支払精度に対して、高い評価をいただいているものと受け止めております。支払い業務は信頼関係の基盤となる重要な業務であることから、今後も正確かつ確実な運用を継続し、高い評価の維持に努めてまいります。

➡ 高い支払精度の維持

- 実施する対策と改善活動

仕入先様と販売拡大に向けた取り組み強化

認知向上のため情報発信

高い支払精度の維持

今回のアンケート結果を通じて、多くの皆様から高い評価をいただく事ができました。一方で、改善すべき課題やご期待も改めて認識する機会となりました。

いただいたご意見・ご要望を真摯に受け止め、今後もサービス・品質向上に努めるとともに、仕入先様・得意先様において信頼されるパートナーであり続けられるよう、より一層取り組んでまいります。

今後とも変わらぬご支援・ご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

以上