

# 2019年度お客さま満足度調査アンケート（第4回）ご報告

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

当社では、より一層お客さまにご満足いただくため、当社の商品・サービスをご利用頂いているお客さまへ、満足度調査を3年に一度実施しております。

従前の調査結果はアンケートのご回答者のみ報告しておりましたが、全てのステークホルダーに対して開示することで、さらなる顧客満足向上への取り組みを会社全体でコミットすべく、今回よりウェブサイトへの公開を行うこととしました。

第4回アンケート結果を以下のとおりご報告させていただきます。

## 1. 調査の目的

「顧客満足度のさらなる向上」に向けて、当社に対する印象やどのようなことを期待されているかを把握し、当社商品・サービス、営業品質の向上につなげるため

## 2. 調査の実施方法

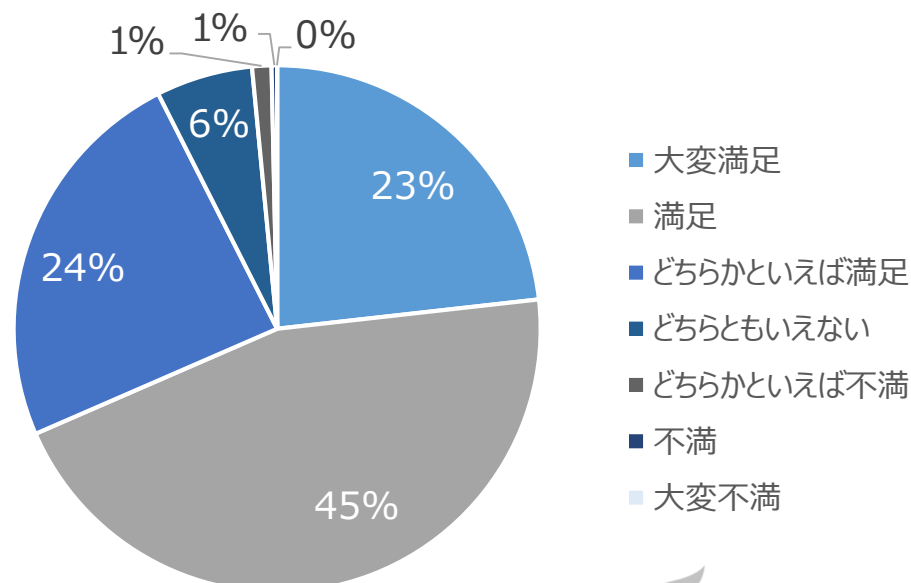
お客さま約40,000社のうち、ランダムに抽出した約1,000社のご担当者に対して回答を依頼。（回答率 約55%）

## 3. 実施期間

2020年2月3日から2020年2月28日まで

## 4. 調査結果

### ➤ 総合満足度



### ➤ お客さまから多く寄せられた声

- ・こちらの状況を踏まえた上で、的確かつ前向きなアドバイスをくれました。
- ・現地の細かい要望に対応してくれたり、トラブル時に迅速な対応をいただいています。
- ・当社の要望に、さらに真摯に耳を傾け、最善の情報提供や提案をしてほしい。
- ・無理な願いをしたときでも、柔軟な対応をしてもらえると助かる。