APIX

AP COMMUNICATION

100 Years and Beyond

株式会社アピックス 社外報

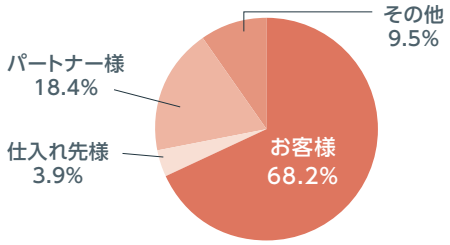
特 集

「2022年お客様満足度アンケート」結果のご報告

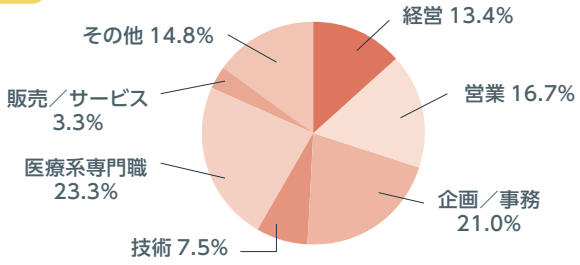
令和四年
2022 July
Vol. 46

「2022年お客様満足度アンケート」結果のご報告

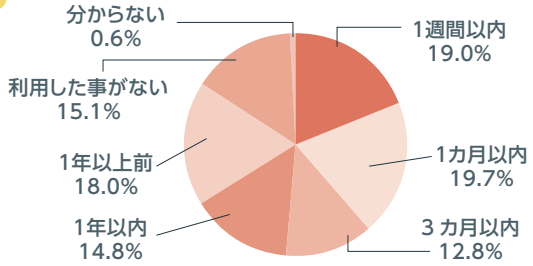
Q1 当社（アピックス）とのご関係をお聞かせください。



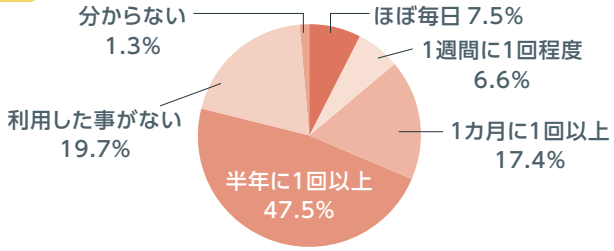
Q2 お勤め先におけるあなたの職種をお聞かせください。



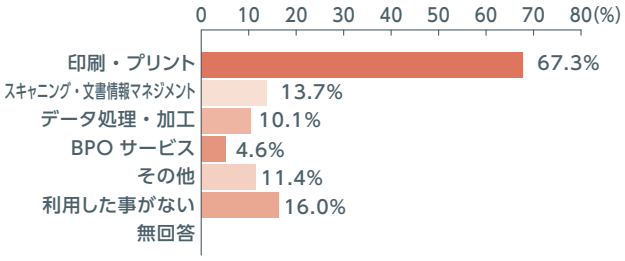
Q3 直近のサービスのご利用時期をお聞かせください。



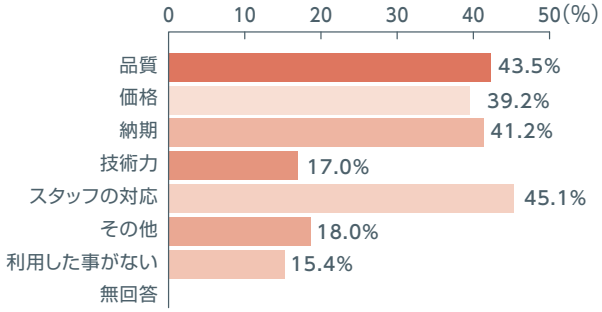
Q4 当社のサービスのご利用頻度をお聞かせください。



Q5 ご利用のサービスをお聞かせください。（複数回答可）

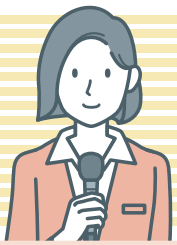


Q6 当社のサービスをご利用いただいた理由をお聞かせください。（複数回答可）



お客様の「声」

アンケートにてお客様の貴重なご意見を頂きました。一部ご紹介いたします。



様々な状況変化に対し、いつも柔軟に相談に乗って下さり、また現実的かつ分かりやすいご提案を頂戴し、とても助かっております。大変ありがとうございます。引き続き何卒よろしくお願いいたします。

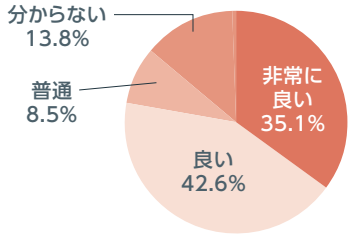
いつも大変お世話になっております。現在対応いただいているサービスについては大変満足いたしておりますが、引き続き新たな取り組み・改善策・価格低減について継続的なご提案をいただければ幸いです。

以前、納期が遅れたときに電話して伺ったことがあったのですが真摯な対応をしていただき、とても好感が持てました。印刷をお願いする際はぜひまた頼みたいです。

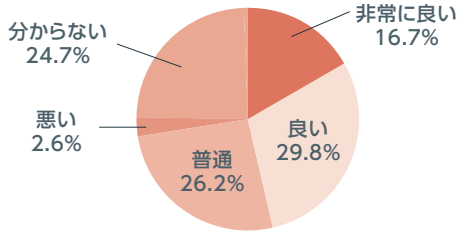
印刷業界は大変な時期かと思いますが、もう少し価格を落としていただけると、またサービスを活用させていただけると思います。

当社では昨年からお客様満足度アンケートを実施しています。今年も昨年とほぼ同数（308名）の皆様からご回答を頂きました。皆様方のお声を真摯に受け止め、少しずつでもお客様の満足度を向上して行けるように業務改善に努めたいと考えています。アンケートのご協力、誠にありがとうございました。

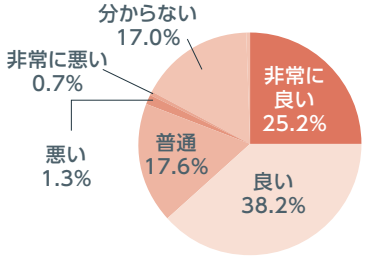
Q7 当社の品質についてお聞かせください。



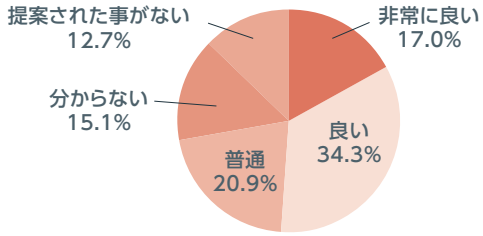
Q8 当社の価格についてお聞かせください。



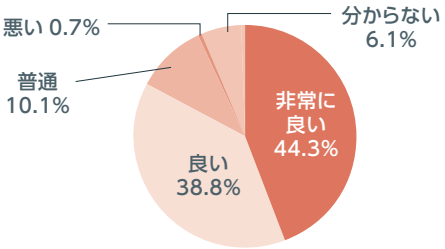
Q9 当社の納期についてお聞かせください。



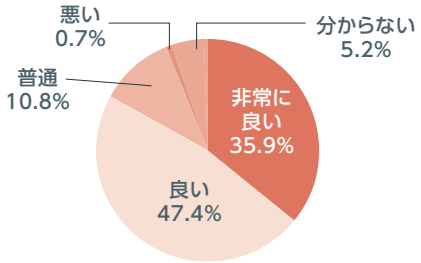
Q10 当社の提案力についてお聞かせください。



Q11 当社のスタッフの対応についてお聞かせください。



Q12 当社の総合的な評価をお聞かせください。



資材が欠品の場合に、入手可能な類似製品・代替品を提示してほしい。ファイル作成などは、システムからの依頼がしづらいため、エクセルファイルを許容いただいているが、煩雑さを否めない。

現状、アーカイブの資料をたくさん保存しており、今後の処理についてご相談させていただくかもしれません。その際はよろしくお願いいたします。

新型コロナウイルスの感染拡大により、お客様の働き方が大きくデジタルへシフトしており、紙の印刷JOB依頼が激減しています。弊社もこのような環境の変化に対応していくために、新たなデジタル化時代に対応した新サービスを提供していく必要があると感じています。以上のことから、貴社のユーザに対して提供しているサービスで、お客様の満足度の高いサービスがありましたら積極的に横展開をお願いします。

印刷・製本について基本作業料と郵送料が一気に増え、必要だと思ったタイミングですぐ依頼することが出来なくなったのが残念です。（御社の手間・コスト的に仕方がないことと存じます。）

採用、ビジネスエンゲージメント、情報収集で常にグローバル視点と感性を持たれている事が素晴らしいと思います。商談時に必ず他社との差別化ポイントになってくると思います。（BPOなどは特に国境、言語障壁を越えやすい事業だと思います。）

3年ぶりのリアル総会

リアルへのアプローチ

社長コラム

代表取締役社長　河 村　武 敏

今年もはや半年が過ぎようとしています。まだまだ変化のまっただ中、2月のウクライナでの戦争勃発、その影響からの急激な円安、そして原材料の高騰と、我々企業にも直接影響を及ぼすような変化が押し寄せてきています。一方では、年初から続いたコロナ第6波が落ち着きを見せてきており、それに伴い6月から海外からの観光客の入国制限も緩和され、3年前の日常に少し近づいたような感もあります。そのような中、6月からリアルでの記念行事や会合が着席形式ですが目白押しです。私自身が近畿地区でのドキュメントサービス業界の理事長を拝命しており、このコロナ禍の2年間ではご多聞にもれずオンライン中心での会員間交流のみの行事でしたが、先日3年ぶりにリアルの場で総会、パネルディスカッション、懇親会を企画・開催にこぎつけました。リアルでの交流が皆様の表情に現れ、来賓のご挨拶、大阪府のコロナガイドラインに則ったリアルの交流など、以前のエネルギーがよみがえった瞬間でした。

折しも6月に岸田政権の「骨太の方針2022」が発表され、そのなかには二つのトランスフォーメーションが明確に記載されています。

- グリーントランスフォーメーション（GX）への投資～脱炭素に向けたロードマップ
- デジタルトランスフォーメーション（DX）への投資～今後3年間でデジタル原則への適合

日本の社会も、コロナ禍という大きな環境変化を2年強経験し、今年は厳しい経済環境の下ですが、「リアルへのアプローチ」として新たなトランスフォーメーションが本格的に動くように思います。GX/DXは当社がBPOサービスを提供する上で、取り組むべき重要なキーワードと考えています。振り返りますと、コロナ禍のはじまる2020年に創業100周年を迎え、リアルの活動が制限される中、BPOサービスを推進していく上で重要な品質の向上を必須要件と考え、6カ月の準備期間を経て、その後1年をかけ2021年9月にISO9001を取得、現在はISO27001とISO9001の統合認証によるPDCA活動を実践しています。この紙面を拝借しての顧客満足度調査についても2年目を迎え、少しずつではありますが新しい企業文化の息吹を少しずつ実感しています。これが当社の「リアルへのアプローチ」として、「アピックスのトランスフォーメーション」となるよう、全社で取り組んで参りますので、引き続きよろしくご支援ご指導お願い申し上げます。

お客様満足度アンケート、昨年と比較してみました！

本年度のアンケートでは308名の皆様からご回答を、そのうち74名の方からは貴重なご意見も頂き、誠にありがとうございました。ここに、アンケート結果をレビューさせて頂きます。非常に良いを5点として、平均点を算出した結果を表に示します。個別のアンケート結果は価格が少し下がった以外は、昨年と同じ結果となっています。それにも関わらず総合評価だけは昨年度より良い結果が得られました。個別の結果に変化がないにも関わらず、総合評価が向上したことを喜んで良いのか否か？ 一方、皆様から頂いたご意見を分類してみますと、弊社にご満足頂いているご意見が24件、不満を感じておられるご意見が9件ありました。また、新たな要望・提案に関するご意見も7件ありました。QMSの目的は顧客満足度の向上です。不満のご意見を真摯に受け止め、新たな要望にはしっかり応える活動をスタートさせたいと思います。

最後に…今年の結果からは、はっきりと顧客満足度が向上したと言えるものではありませんでしたが、皆様から評価して頂けるように、今後も業務改善を進めて行きますので、引き続き、よろしくお願い致します。

ISO事務局長　江草尚之

顧客満足度アンケート結果

アンケート項目	平均点（前年比）
品質	4.3（±0）
価格	3.8（−0.1）
納期	4.0（±0）
提案力	3.9
スタッフ対応	4.4（±0）
総合評価	4.3（+0.2）

非常に良い／5点
良い／4点
普通／3点
悪い／2点
非常に悪い／1点
分からない／無効

株式会社アピックス

本　　社　〒541-0059 大阪市中央区博労町1-2-2
TEL:06-6271-7291　FAX:06-6271-7296

東京支店　〒103-0004 東京都中央区東日本橋3-4-14 OZAWAビル3F
TEL:03-5879-7291　FAX:03-5879-7296

E-mail info@apix.co.jp
URL http://www.apix.co.jp

UD FONT 見やすいユニバーサルデザインフォントを採用しています。

※ この社外報は、Iridesse™ Production Press で出力しました。