

# cep

communication

・特集・  
「2024年お客様満足度アンケート」  
結果のご報告

令和六年

2024.7 Jul.

vol. **58**

株式会社アピックス 社外報

# Customer Satisfaction Survey

Thank you for  
your valuable insights.



100 Years and Beyond

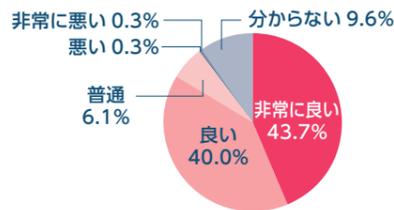
**APIX**

# 「2024年お客様満足度アンケート」結果のご報告 4年目の成果、今後の取り組み！

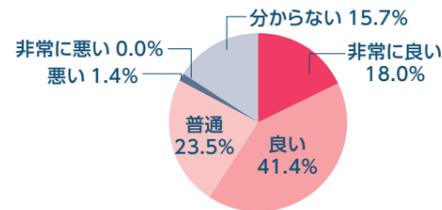
本年度も345名の方々からご回答頂き、たいへん感謝しております。今年は全ての項目で昨年を上回る過去最高の評価結果（非常に良いを5点とした平均点）を得ることができました。4年目でようやくISO活動の成果を実感し、それをお客様からも評価して頂いた思いです。一方で、厳しい評価・ご意見は減っておらず、改めて業務改善の難しさを感じています。今後は、視点を変え、より厳しい「業務品質の改善」に取り組んで参ります。

ISO事務局長 江草 尚之

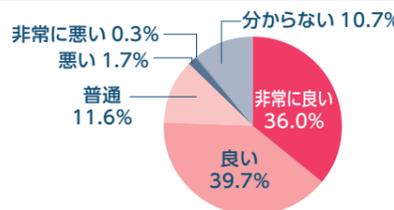
## 当社の品質についてお聞かせください



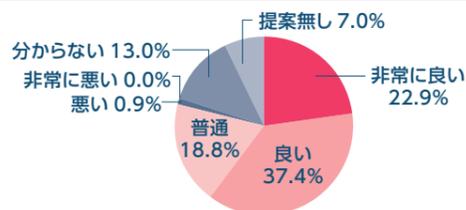
## 当社の価格についてお聞かせください



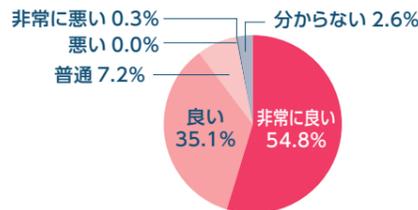
## 当社の納期についてお聞かせください



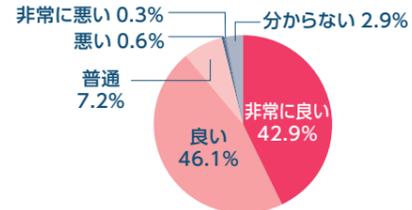
## 当社の提案力についてお聞かせください



## 当社のスタッフの対応についてお聞かせください



## 当社の総合的な評価をお聞かせください



その他のアンケート結果は当社 HP で公開しています。是非ご覧ください▶

<http://www.apix.co.jp/corporate/company/infopaper/cs202407.html>



## 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。

発注してから納期が確定するまで時間がかかるので、日程調整がしにくいです。注文用のWebサイトが使いにくいです。

落丁などのトラブルもなく、医療機関への直接配送も実施いただけ助かっています。さらに費用的なメリットも大変高かったのですが、ここ1年ほど、他社さんも勉強されてコスト差が縮まってきているようです。質の維持もいただきたいので、難しいかとは思いますが、さらなる効率化ご検討いただけますと幸いです。

現在ご依頼していますBPOサービスについて、特に以下の点で非常に感謝しています。

- ・柔軟かつ細やかなご対応
- ・品質担保が難しい環境下でもプロフェッショナルな仕事をして下さること
- ・業務ノウハウを着実に蓄積されていること

以下の点は、弊社を含め今後の課題と考えます。

- ・業務ボリュームの増減に対応可能な体制構築
- ・業務ノウハウを蓄積して下さっているが、人依存かつ人の入れ替わりが有る程度の頻度で発生しており不安定なこと

## ISOへの取り組み ～お客様へ高品質な商品・サービスをお届けするために～

品質と情報セキュリティの向上を目指す当社では、ISO認証を取得し、その維持と向上に向けて様々な取り組みを行っています。今回は基礎教育、内部監査、フォロー会・再発防止策検討会といった3つの取り組みについてご紹介します。

### アピックス 74期 ISO基礎教育小テスト

2024年6月

※正確な実施日、拠点、部門、氏名を記入してください



### 定期基礎教育の実施

全社員が基本的な知識とスキルを身につけることが不可欠です。そのため、当社では定期的に基礎教育を実施しています。



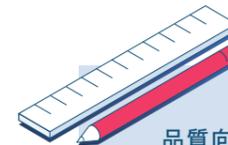
### 内部監査

高品質な製品やサービスを提供できるようにするためのルールがちゃんと守られているかをチェックしています。単なる形式的なチェックではなく、実際の改善活動に繋げることを目的としています。



### 事象および是正改善のフォロー会 および再発防止策検討会

品質事象が発生した場合、その原因を特定し、対応策を実施するだけでなく、類似の問題が起らないようにするための未然防止策も考えます。



品質向上を目指す際、社員の多くが見落としがちな点の一つに「小さな改善の重要性」があります。大規模なITシステムの導入やプロセスの見直しといった大きな改善は目を引きやすいですが、日常の業務における小さな改善も同様に重要だと考えています。そのために今回ご紹介した活動を通じて、全社員が一丸となってISOに取り組んでいます。

ISO管理責任者 プロダクションマネジメント部 増田 良輔

## 7年ぶりの海外視察、 8年ぶりの drupa2024 に想う

代表取締役社長 河村 武敏



4月中旬に、社外のメーカーの方から「drupa2024」参加されないのですか?と声かけをいただきました。そう言えばコロナ前の2017年のJIIMA/US西海岸視察から7年経過、drupaは前回2020はコロナでスキップなので「drupa2016」参加から8年経過。その間に当社も「モノからBPOサービスへ」事業ドメインをシフト。「自分の目で見て、足で動いて激変の技術を感じる」事に怠慢になっている自分に鞭を打ち、急遽3泊5日ドイツ・デュッセルドルフにて2day単独強行軍で参加してまいりました。

もう7月ですので、アフター drupa2024レポートがグローバルメーカー・ベンダー各社からメジロ押しですので、詳細レポートはそちらへお任せするとして...

今回のテーマは「we create the future」、5/28～6/7の11日間、52か国1600社強が最新の製品、ソリューション、サービスを展示。8年前から入場者



数は26万人から17万人に35%減少。日本からは25社の出展。そもそも日本企業は、グローバル関係性なしでは生き残りは無いわけで、急激な円安の状況下ですが、プリントビジネスのサービスプロバイダーの視点から、前向きに参加して良かったと思います。雰囲気だけでもと思い写真を何点か掲載します。

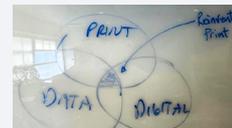


一緒に自撮りの彼は12年前のdrupa2012からの友人、同い年の陽気なオランダ人、今やアピックスの良きビジネスパートナー。お互いに100年企業で、disrupt & innovationを前進させようとの会話を致しました。世界は狭いです。

お客様へサービス提供のヒントとして、今回の知見の一部でも取り組んでいけるよう進めてまいります。

### drupa2024 トレンド

目指す方向は  
グローバルで同じ



drupa 公式 HP より引用

- トランザクションプリント<自動化+ai>による生産性向上
- ラージフォーマット & ノンストッププリント
- 加飾プリント + 後加工連携
- 軟包装インクジェットプリント対応
- 省人化ロボティクス対応 など

### 2024年度 夏季インターンシップのお知らせ

アピックスでは、7～8月にかけて夏季インターンシップを開催します。文系・理系を問わず、学生さんであればどなたでもご参加可能です。この機会に、製薬・医薬品向けBPOの仕事を経験してみませんか?ご家族やご友人に興味のありそうな方がいらっしゃいましたら、ぜひご紹介ください。詳細は弊社webサイトにてご確認ください。



▲詳しくは  
こちらから

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(代表)  
東京支店 〒103-0004 東京都中央区東日本橋3-4-14 OZAWAビル3F  
BPOリンク大阪 〒542-0082 大阪市中央区島之内1-8-12 徳銀相産ビル3F  
URL <http://www.apix.co.jp> E-mail [info@apix.co.jp](mailto:info@apix.co.jp)