

・特集・

「2025年お客様満足度アンケート」 結果のご報告

Jul.2025 vol. **64**
株式会社アピックス 社外報

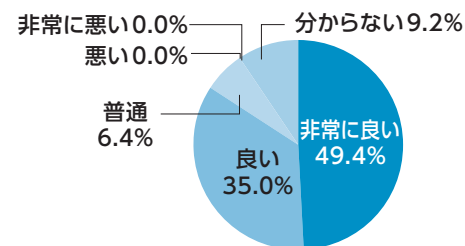
Voices That Help Us Grow



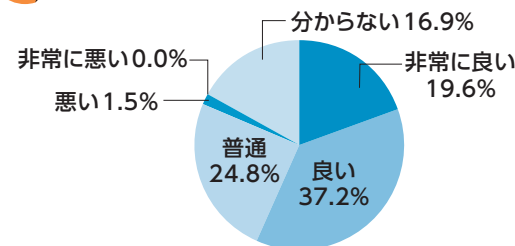
「2025年お客様満足度アンケート」結果のご報告 5年目の成果、今後の取り組み！

今年も皆様からたくさんのご回答を頂きました。さまざまなお声を真摯に受け止め、お客様に満足していただけるよう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、まことにありがとうございました。

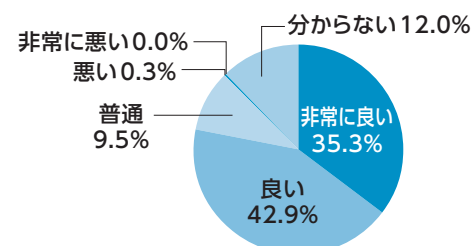
Q1 当社の品質についてお聞かせください



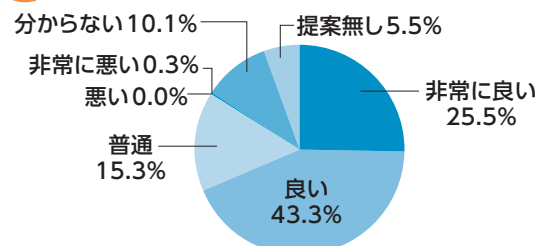
Q2 当社の価格についてお聞かせください



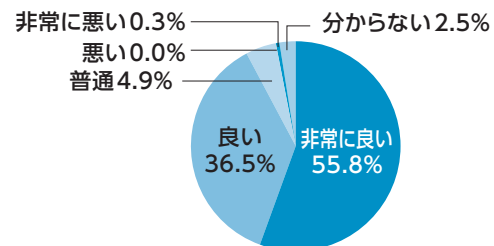
Q3 当社の納期についてお聞かせください



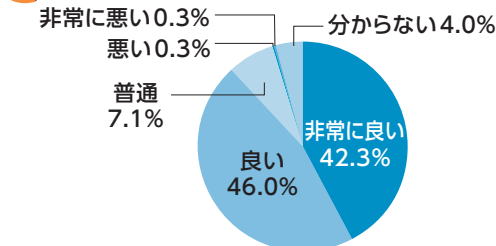
Q4 当社の提案力についてお聞かせください



Q5 当社のスタッフの対応についてお聞かせください



Q6 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/cs2025.html>



お客様の声

こちらから依頼させていただいた製本イメージについて、御社ご担当者様のknowledgeをもとに、実用面を考慮した最も適切な製本方法をご提示くださり大変有難く感じました。上記依頼時には実際の紙の質感など、サンプルもご提示くださり、認識をすり合わせながら資料作成いただけたことが他社様にはないホスピタリティだと感じました。

事前に見積書を発行頂き、見積もりの承認取得後に正式発注しているプロジェクトなのですが、それを備考欄に書き忘れたら、そのまま正式発注として処理されてしまっ

日頃よりご愛顧いただいているお客様からのご意見をアンケートにて頂戴しました。一部をご紹介します。

た。ちょっと気遣いが足りないと思いました。

委託業務（治験オペレーションサポート業務）においてお世話になっており、業務品質およびスタッフ様の対応のよさに大変感謝しております。またそれが顧客に対する信頼にもつながっております。今後ともよろしくお願いいたします。

価格が他社より安いため費用を抑えるために我慢せざるを得ませんが、発注から納品までの対応において、あまりに融通が利かず悪すぎます。

ISO活動報告

当社は「お客様にとって欠かせない BPO パートナー」であり続けるため、情報セキュリティ (ISMS) と品質 (QMS) とを統合した ISO マネジメントシステムの継続的改善に取り組んでおります。今期は、次の3つの施策を実施し、ガバナンスとサービス信頼性向上に努めています。

施策1 社内 AI 利用ポリシーの制定

生成 AI の業務活用が急速に進む中、当社は 2025 年 1 月に「AI 利用ポリシー」を発行し社内での利用を正式に解禁しました。



主なポイント

- ・ ChatGPT 等の生成 AI を使用する際の基本留意事項を明文化
- ・ 「機密情報を入力しない」「意思決定時の利用制限」などのガイドラインを設定

お客様への価値

- ・ ガイドラインは段階的に高度化し、常に最新のセキュリティ要件を満たす形で AI の利便性をお届けします。

施策2 ISO/IEC 27001:2022 への移行完了

情報セキュリティ規格の最新版 (2022 版) へ移行完了し、2024 年 9 月に更新審査に合格しました。



強化ポイント

- ・ 付属書 A 管理策再編に伴う大幅な規程・手順書の改訂
- ・ CSIRT 体制を正式に整備し、インシデント対応責任と連絡フローを明確化

お客様への価値

- ・ 最新版 ISO/IEC 27001:2022 の要求事項に適合した運用を継続いたします。
- ・ CSIRT の連絡窓口を一本化したことで、障害や疑義が生じた場合も速やかに状況と対策方針をご報告し、影響を最小限に抑えます。

施策3 改善事項一覧表の運用強化

外部流出には至らなかったヒヤリハット（軽微な事故予兆）を、全社で「改善事項一覧表」として集約し、担当者が自ら改善を実施する取り組みを強化しました。ISO 事務局が週次でフォローアップし継続的な活動を行っています。



運用の流れ

- ① 従業者がヒヤリハットを一覧表へ登録
- ② 登録者が一次是正案を策定し、上長が確認・承認
- ③ ISO 事務局が進捗を追跡し、完了後に効果をレビュー

お客様への価値

- ・ 早期是正とフォローアップにより、軽微な兆候段階での対処が可能となり、重大な品質事故の発生率を低減しました。
- ・ 改善プロセスを見える化することで、サービスの一貫性と再現性を強化しております。

今後も、ISO マネジメントシステムを基盤に「品質」「セキュリティ」「スピード」を満たし、お客様の期待を超える価値をご提供してまいります。引き続きご支援賜りますようお願い申し上げます。

—社長—
コラム

「行くぞ、万博。」「熱いぞ、関西。」

代表取締役社長 河村 武敏



トルクメニスタン館にて



ガンダムデジタル記念証/AI処理

さて今年は近畿地方では6月27日に梅雨明けが発表され、例年よりなんと22日早く統計開始以来過去最も早い梅雨明けとなりました。7月から9月にかけて間違いなく昨年を上回る炎暑がやってくる、そんな季節になりました。

そして大阪・関西万博が開幕はや3か月、大阪では平日・休日問わず多くの来場者で熱く盛り上がっています。5月までは関西での私の周りでも「万博行った?」「まだやねん!」という会話が多かったのですが、6月くら

いからいわゆる「通期券リピーター」をはじめ、プライベートな周りでも会合のご挨拶でも「万博話題連鎖」があちこちで聞こえはじめ、さらに盛り上がり感満載の今日この頃です。私も「通期券リピーター」から入手した5月末限定の「20%オフクーポンコード」を周辺にばらまき、ともに「通期券」をゲットした次第です。今年限定の関西万博に浸ろうかと考える今日この頃です。

そのような中、当社も熱い夏を迎えています。6月25日からの3日間は関西万博連動ヘルスケアイベント「Japan Health」への出展、7月は「モトヤコラボレーションフェア東京」・「販促物活用フェスタ」への出展と、久々に当社のサービスをお客様にご評価いただく場の提供に挑戦しています。(下記QR参照)



Japan Health 出展ブースにて当社スタッフ

関西万博に加え、ビジネスでも暑い夏を乗り切っていこうと全社一丸となり「BPOサービス」の向上と発展を目指し取り組んでいます。

また多くのお客様に定点観測としての顧客満足度調査にご協力いただき、この紙面を借り感謝申し上げます。詳細の結果については、記事を参照くださいませ。

さあ、「行くぞ、万博。」「熱いぞ、関西。」どちらも本番です。引き続き変わらせずご指導、ご鞭撻をよろしくお願い申し上げます。

ぜひこちらから
ご覧ください /



Japan Health
当社出展製品



モトヤコラボレーション
フェア東京



販促物活用
フェスタ

顧客満足度アンケート、5年目のお客様評価結果と課題

本年度も当社の顧客満足度アンケートに326名の方々からご回答頂き、また、98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。今回も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)となり、2年連続での喜ばしい結果に非常に驚いています。しかしながら、ここ2年間はアンケート回答数が減少しており、回答を頂けなかったお客様の厳しいご評価、ご意見が当社に届いていないだけなのかもしれない、とも感じております。今後、このアンケートの活用法も含め「業務品質の改善」を進めて参ります。

ISO事務局長 江草尚之

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