



communication

■ 特集 ■

「2026年お客様満足度アンケート」 結果のご報告

Jul.2026 **vol. 10**

株式会社アピックス 社外報



100 Years and Beyond

APIX

「2026年お客様満足度アンケート」結果のご報告



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、ありがとうございました。



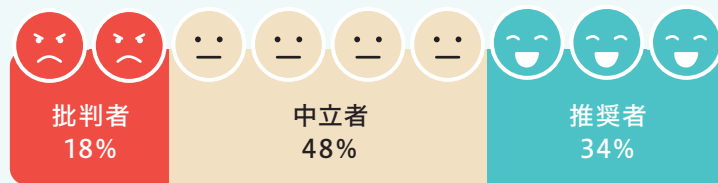
顧客満足度アンケート、6年目、厳しい結果と課題

本年度は208名の方からご回答頂き、誠にありがとうございました。今回のアンケートは、新たにNPS®(推奨度)のヒアリングを実施すると共に、お名前記入(任意)方式と致しました。このことが、原因とは考えていませんが、QCDを含むお客様満足度は全項目で約0.2点悪化しました。NPS®の値は16(平均点な企業という評価)となり、不満の解消を最優先とした改善活動が必要な状況です。非常に厳しい結果となりましたが、これらの結果を真摯に受け止め、よりご満足いただける企業を目指して参ります。

ISO事務局長 江草尚之

NPS®

NPS®値 16



NPS® = (推奨者の割合) - (批判者の割合)

NPS®(Net Promoter Score)とは

「この商品・サービスを親しい人におすすめしたいですか？」への回答をもとに、お客様の信頼や愛着度を表します。

NPS®値	評 価
30以上	優 良
20～30	良 好
10～20	平 均
5～10	平均以下
0～5	要注意

お客様からの声

日頃よりご愛顧いただいているお客様から、アンケートを通じて貴重なご意見をお寄せいただきました。その一部をご紹介します。



安全性情報の医療機関への送付を依頼していますが、これまでエラーがなく、高い品質に感謝しております。日数や費用面では他社が優位な場合もありますが、貴社の強みは品質にあると認識しています。参考までにコメントいたします。

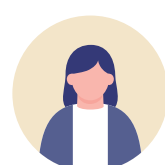


治験関連資料の作製・発送業務でお世話になっています。資料の正確さや納期に不満はありません。Web発注システムのID・パスワードが共通管理となっていますが、ユーザーごとの管理もご検討いただけると幸いです。

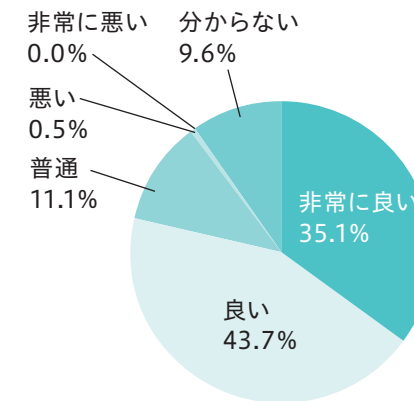
発注画面に保存機能がないため、入力途中で離席した際にエラー(リセット)となり不便です。特に複数資材の発注時は再入力の負担が大きいため、保存機能の追加をご検討いただけますと幸いです。



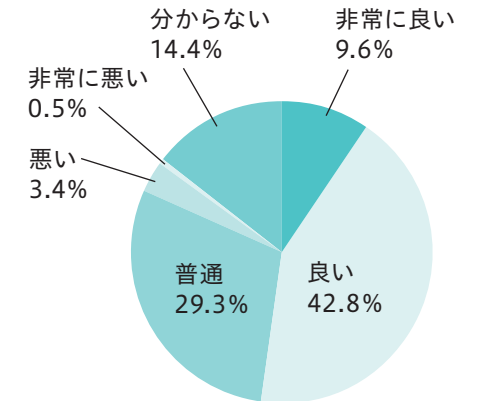
丁寧で確かな品質と顧客視点の対応に信頼を寄せております。また、社内報の共有から良い社風が伝わり、安心感と信頼感が高まっています。伝統を大切にしながら変化を続ける姿勢にも好感を持っています。



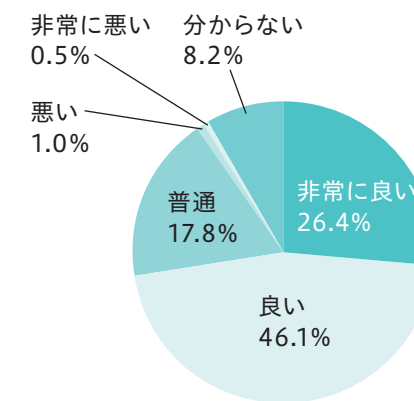
Q1 当社の品質について



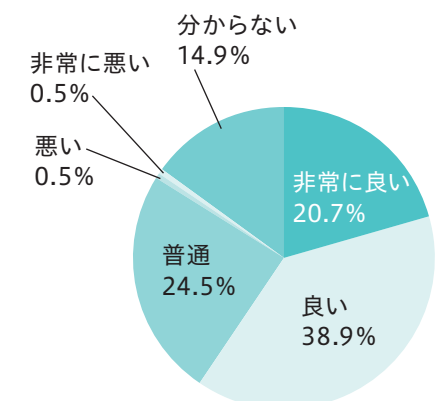
Q2 当社の価格について



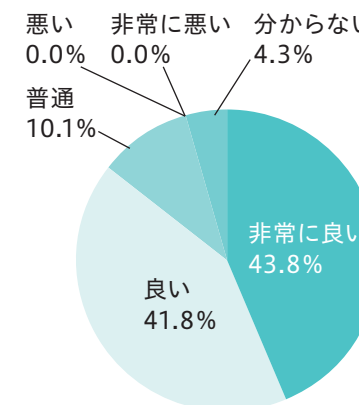
Q3 当社の納期について



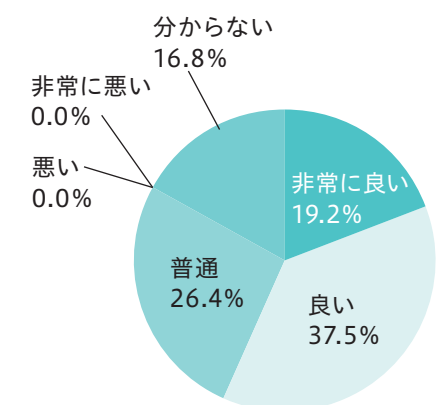
Q4 当社の提案力について



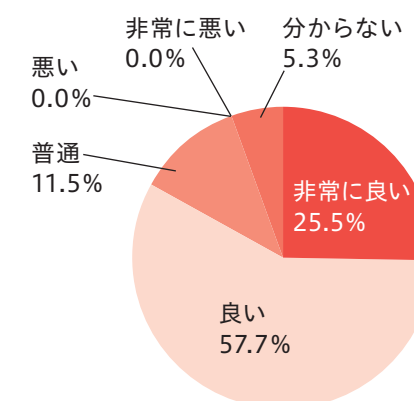
Q5 当社のスタッフの対応について



Q6 当社のセキュリティについて



総合評価



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

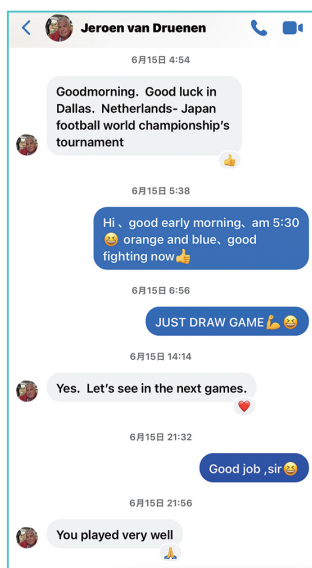
<http://www.apix.co.jp/corporate/company/infopaper/cs2026.html>



FIFAワールドカップに、グローバルを体感！ ～オランダからの、一通のメッセージに想う～



代表取締役社長 河村 武敏



2026年6月16日(月) オランダ・アムステルダムの同業の友人 Jeroen 氏から、早朝4:36にメッセージでメッセージあり。

わたしは月曜日の朝、いつものように5:30起床して気づいたわけです！

オランダはオランダ語ですが、会話はいつもシンプルな英単語です。そう言えば、テレビをつけると関西弁丸出しの本田圭佑の人気の解説で前半0-0。日本からの応援団、円安・燃料高にかかわらず結構ダラスに行ってますね。結局、後半のサムライブルーのしぶ

とい粘りで2-2のドローゲームで、貴重な勝ち点1ゲット。

負ければ月曜の朝なので、日本全体の生産性に影響するので、明るいグローバルな週明けでした。また同時にアメリカとイランの停戦合意署名が19日にとニュース速報。世界はさらに動く週明けでした。



お互いに「グループステージ」を1位、2位で通過し、「ノックアウトステージ」へ。その後、2026年6月30日(火)2:00からの試合で、日本はブラジルに惜敗、10:00からの試合でオランダはモロッコにPK戦で惜敗。オランダからは

悔しさあふれ、「Nope Also out.」(いやー、お互いにダメだったね!)で、とりあえず熱い会話が終了しました。オランダと日本で会話し、試合はアメリカを観戦する、何かうれしくグローバルを体験できる日々でした。さて、今回は皆様に顧客満足度調査に協力をいただき、誠にありがとうございました。今回報告を掲載させていただきました。調査方法を変えたことで、少し厳しい結果となりましたが、さらにサービスに磨きをかけて取り組んでまいります。またAI機能搭載のレコードバンキングシステム「WARP」について、7月1日にプレスリリースを发出了しました。是非サービスのご案内させていただきたく、その節はどうぞよろしくをお願いいたします。

当社も最終クォーター、そして新年度に向け、エンジンかけて動いて参ります。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。



◀「WARP」
プレスリリース

<http://www.apix.co.jp/corporate/company/press/2026/260701.html>



👑 アピックスOBの松井正宏さん、JIIMA 特別功労賞受賞

去る2026年6月10日、JIIMA 総会にて、文書情報管理士検定委員会から推薦をされ、「特別功労賞」を受賞されました。受賞理由は以下の通りです。長年の業界貢献に敬意を表し、心よりお祝い申し上げます。

【受賞理由】

2013年11月より12年余の長きにわたり、近畿大学司書過程および大谷大学図書館学過程の「文書情報管理論」において、非常勤講師として教鞭をとられました。この間、600名を超える学生の指導に尽力され、次代を担う人材の育成と文書情報マネジメントの普及に多大なる貢献をされました。

※JIIMA(公益社団法人日本文書情報マネジメント協会)

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

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。

当社の社外報は今号・過去号ともに
デジタルでもお楽しみいただけます
こちらのQRコードからぜひご覧ください

