

顧客満足度アンケート調査のお願い

拝啓 時下益々ご清栄のこととお慶び申し上げます。平素は格別のお引き立てを賜り、厚く御礼申し上げます。
さて、弊社ではより一層お客様にご満足いただける商品及びサービスを提供するため「顧客満足度アンケート」を実施させていただいております。
ご多忙のところ恐縮ですが、ご協力よろしくお願い申し上げます。

1. お客様についてお尋ねします

商社様	メーカー様	その他
貴社名：		
所属部署：	ご芳名：	

2. イソライト工業全般についてお尋ねします

	大変満足	満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	わからない
1 貴社への貢献度：						
2 製品の出来栄え：						
3 価格：						
4 納期：						

3. この1年で主に購入または利用のイソライトの製品・工事（サービス）をお聞かせください

AES：生体溶解性繊維 イソウル BSSR	PCW：多結晶質繊維 アルミナファイバー	RCF： リフラクトリーセラミックファイバー	(複数回答可)
1 ブランケット／バルク	AES	PCW	RCF
2 エンジニアードファイバー	AES	PCW	RCF
3 成形品（ボード、パネルヒータ等）	AES	PCW	RCF
4 ブロック商品	AES	PCW	RCF
5 ペーパー商品	AES	PCW	RCF
6 テキスタイル商品	AES	PCW	RCF
7 超低熱伝導率材料 LTC シリーズ			
8 ファイアーガード AL シール BS			
9 耐火断熱れんが／モルタル			
10 イソフィル 高温集塵用セラミックフィルター			
11 イソプラトン 軽量セッター			
12 マシナブルセラミックス TBS			
13 築炉工事（設計含む）			
14 その他			

4. イソライト製品／サービスを選択いただいた理由をお聞かせください

1	1 品揃え	2 使用実績	3 他社にない	(複数回答可)
	4 製品性能 (要求品質への合致の程度)	5 品質 (納入、施工時の)	6 品質 (寿命／耐久性)	
	7 技術サービス力	8 営業対応力	9 価格	
	10 アフターサービス	11 納期遵守のよさ		
	12 短納期対応	13 納期変更への柔軟さ		

5. イソライトが見習うべき企業様がございましたらお教えてください

1 品揃え

会社名:

内容:

2 納期面

会社名:

内容:

3 品質面

会社名:

内容:

4 その他

会社名:

内容:

6. 営業活動全般についてお尋ねします

大変満足 満足 どちらとも言えない やや不満 不満 わからない

1 対応する営業担当者が明確に決まっている:

2 直接訪問の頻度:

3 メールや Web 会議のタイミング、頻度:

4 電話のタイミング、頻度:

5 これら接客時の対応:

6 弊社営業員の製品に対する知識:

7 貴社ならびにエンドユーザー様での使用方法への理解:

8 弊社営業員からの積極的な提案:

9 納期に対する回答説明:

10 納期変更に伴う対応状況:

11 改善すべき点がございましたら、お教えてください。

7. 技術サービスについてお尋ねします

	大変満足	満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	わからない
1 施工指導：						
2 熱計算：						
3 事前打合せ：						
4 技術サービス全般：						
5 弊社技術部員の訪問を受けたことがありますか：	ある	ない	わからない			
6 その際の対応につきまして：	大変満足	満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	わからない
7 技術部員の訪問（あるいはWeb打合せ）の要望について：	ある	ない	わからない			
8 改善すべき点がございましたら、お教えてください。						

8. 製品／納入全般についてお聞きします

	大変満足	満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	わからない
1 熱的特性（耐熱性、断熱性、耐衝撃性等）：						
2 化学的特性（耐食性、耐雰囲気性等）：						
3 物理的性質：						
4 寸法精度						
5 外観／納入品の品位：						
6 使い勝手：						
7 納入品の荷姿：						
8 納入、到着時の状態：						
9 配送業者の対応：						
10 検査成績書：						
11 安全データシート SDS:						
12 GHS ラベル 梱包ケースへの表示：						

GHS：化学品の分類および表示に関する世界調和システムにおける絵表示等

13 改善すべき点がございましたら、お教えてください。

9. クレーム時の対応についてお聞きます

	大変満足	満足	どちらとも言えない	やや不満	不満	事例なし／わからない
1 営業担当の対応：						
2 対象となる製品やサービスへの初動対応：						
3 中間報告や状況の説明有無：						
4 見解書や回答内容：						
5 取組み全般：						
6 改善すべき点がございましたら、お教えてください。						

10. その他、ご意見等お願い致します