



得意先様・仕入先様サービスアンケート結果報告

アンケートロードマップ

DAKEN

2024年
3月 4月 5月 6月 7月 8月 9月 10月 11月 12月 2025年
1月 2月 3月



第3回アンケート実施

期間：3/1～4/12

案内：メール

回収：Googleフォーム

対象：無作為+前回回答先

得点：5点 / 設問（計20設問）

結果報告

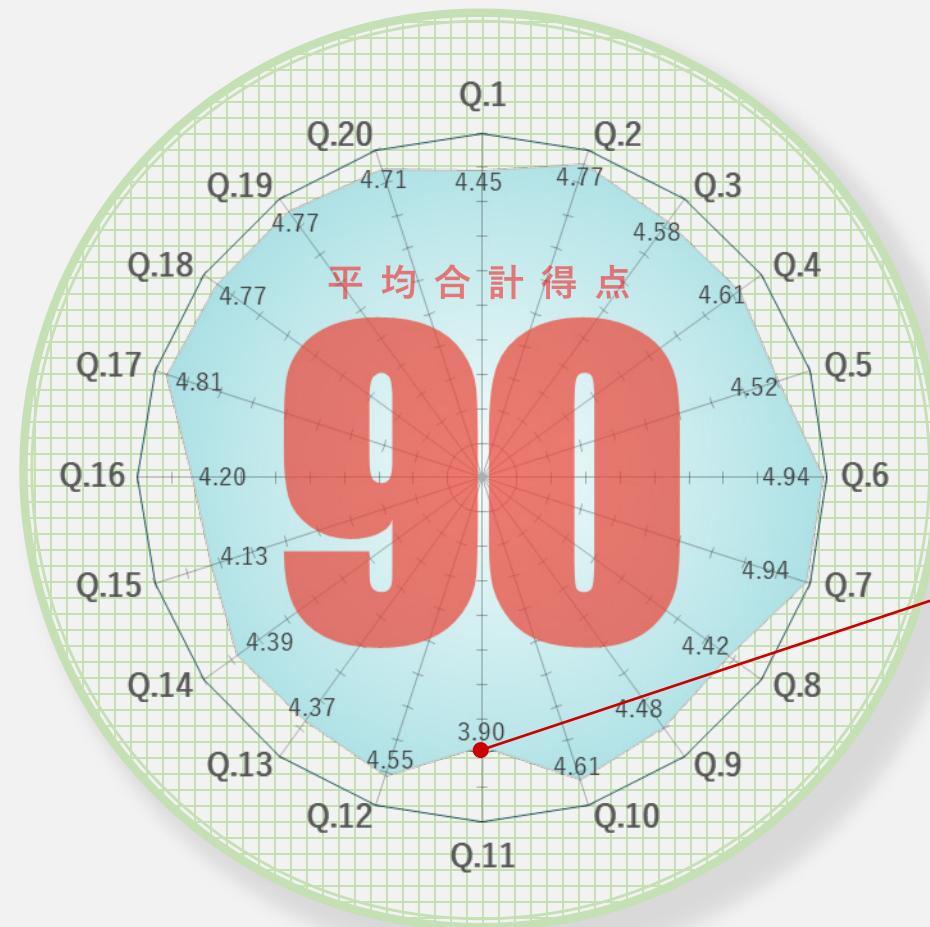
公開：6/28

第4回アンケート実施予定

今回の活動結果は次回のアンケート結果に反映されると判断し、最終結果報告は第4回のアンケート結果報告（2025年6月予定）に代えさせていただきます。

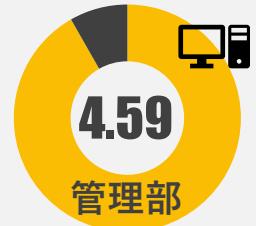
仕入先様アンケート結果

DAKEN



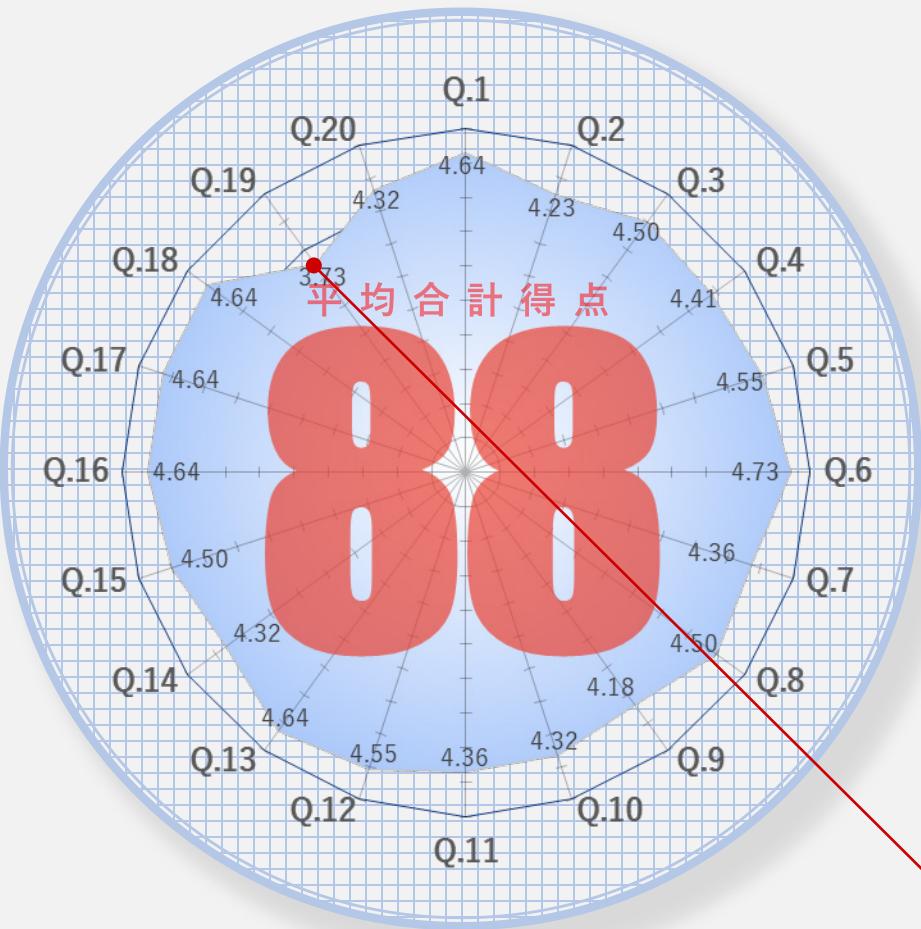
回答率 : 91.2%

設問	内容	対象部署
Q.1	発注時間・リードタイムについてお聞かせください	管理部
Q.2	配送ロットについてお聞かせください	管理部
Q.3	注文書についてお聞かせください	管理部
Q.4	発注方法についてお聞かせください	管理部
Q.5	納期・賞味・数量に調整が必要な際の弊社対応についてお聞かせください	管理部
Q.6	支払いの期日についてお聞かせください	全部署
Q.7	支払いの精度についてお聞かせください	全部署
Q.8	販売価格についてお聞かせください	全部署
Q.9	価格改定の対応についてお聞かせください	全部署
Q.10	取引条件についてお聞かせください	全部署
Q.11	取引金額についてお聞かせください	全部署
Q.12	弊社の顧客についてお聞かせください	全部署
Q.13	弊社営業の知識についてお聞かせください	営業部・衛生事業部
Q.14	レスポンスについてお聞きします	営業部・衛生事業部
Q.15	案内した商品へのフィードバックについてお聞かせください	営業部・衛生事業部
Q.16	費用対効果についてお聞かせください	営業部・衛生事業部
Q.17	電話応対についてお聞かせください	全部署
Q.18	メールの文章についてお聞かせください	全部署
Q.19	弊社HPについてお聞かせください	全部署
Q.20	弊社の取り組みについてお聞かせください	全部署

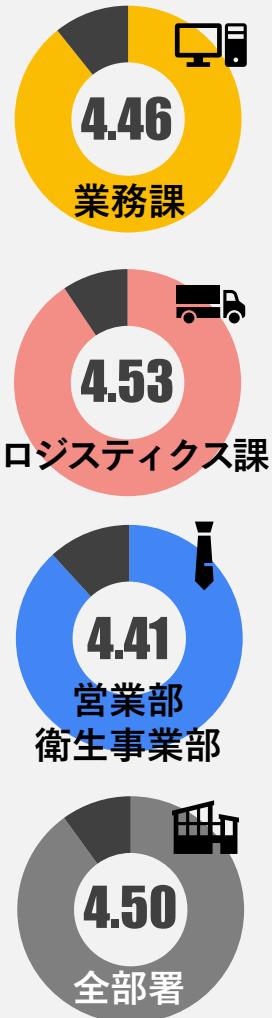


得意先様アンケート結果

DAKEN



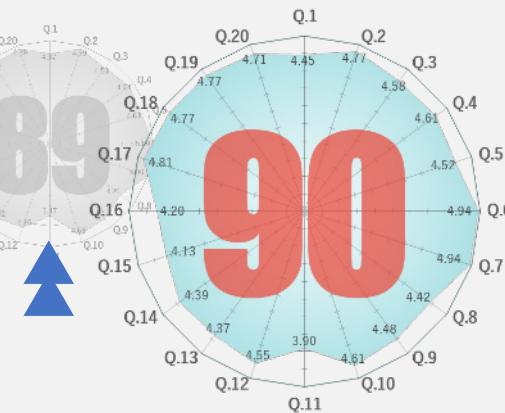
設問	内容	対象部署
Q.1	① 製品の納期・数量についてお聞かせください	業務課
Q.2	納品書・請求書についてお聞かせください	業務課
Q.3	納期に遅れが生じた際、弊社からの説明・フォローについてお聞かせください	業務課
Q.4	納品された製品の賞味期限についてお聞かせください	ロジスティクス課
Q.5	納品の精度についてお聞かせください	ロジスティクス課
Q.6	納品場所についてお聞かせください	ロジスティクス署
Q.7	納品された製品の破損・汚れについてお聞かせください	ロジスティクス署
Q.8	納品時間についてお聞かせください	ロジスティクス課
Q.9	営業の提案内容についてお聞かせください	営業部・衛生事業部
Q.10	訪問頻度についてお聞かせください	営業部・衛生事業部
Q.11	営業の知識についてお聞かせください	営業部・衛生事業部
Q.12	問い合わせに対するレスポンスについてお聞かせください	営業部・衛生事業部
Q.13	担当者とのコミュニケーションについてお聞かせください	営業部・衛生事業部
Q.14	製品の価格についてお聞かせください	営業部・衛生事業部
Q.15	クレーム対応についてお聞かせください	営業部・衛生事業部
Q.16	書類提出についてお聞かせください	全部署
Q.17	電話応対についてお聞かせください	全部署
Q.18	メールの文章についてお聞かせください	全部署
Q.19	弊社HPについてお聞かせください	全部署
Q.20	弊社の取り組みについてお聞かせください	全部署



アンケート結果分析

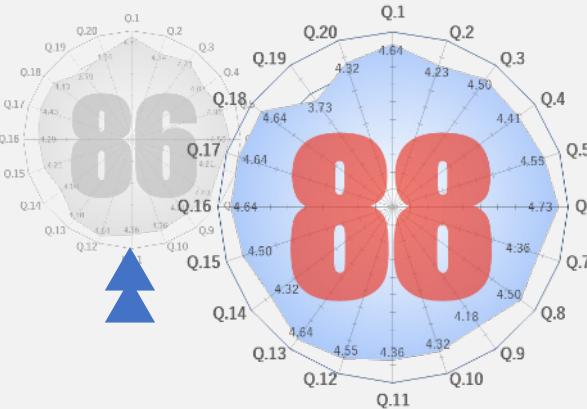
DAKEN

仕入先



回答率
91.2 %
65.5 % ↑

得意先



回答率
68.8 %
35.9 % ↑

1. 前回結果と比較する

サービスアンケートの実施は今回で3回目となりました。仕入先様・得意先様のご協力の結果、評価・回収率とともに前回を上回る結果を得ることができました。改善として実施した早期告知とリマインドメールの案内も効果があったと感じております。ご協力いただいた皆様、誠にありがとうございました。

得意先様の回収率はまだ向上できる余地がありますので、営業部・衛生事業部に協力を仰ぎ実施していきます。

→ 今年の方法をルーティンとして実施していきます

アンケート結果分析

DAKEN

2. 4.0点未満の設問について分析（仕入先様）



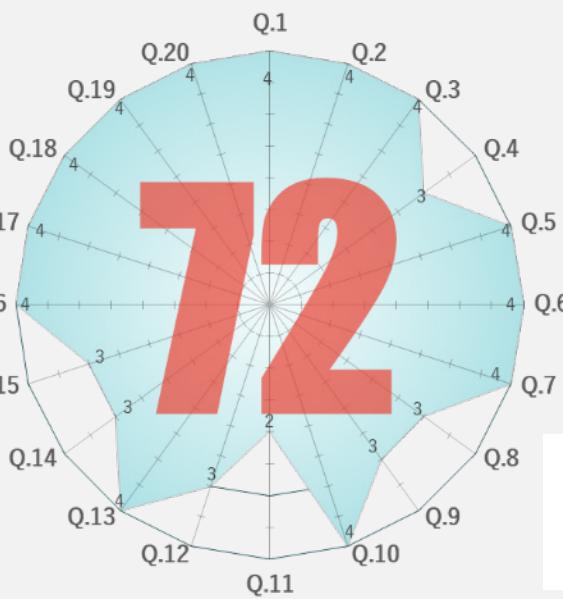
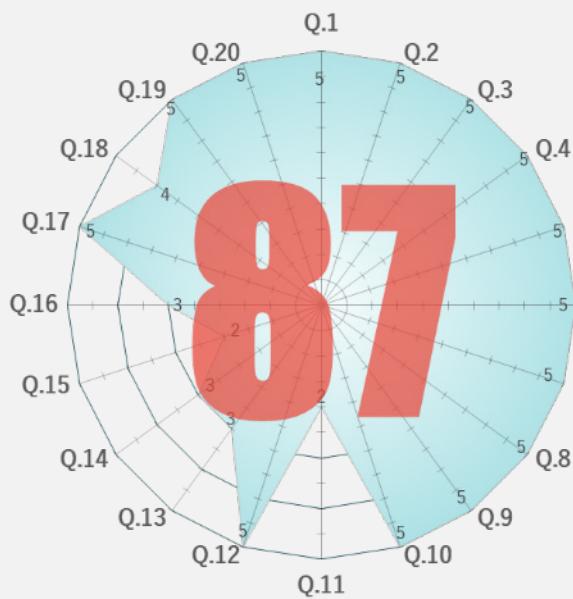
90

Q.11 取引金額についてお聞かせください

3.90

全部署

● 厳しい評価をいただいた2社様を選び考察



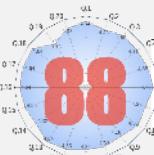
弊社の仕入先様を昨年度の仕入額順でソートすると両社とも下位に位置し、且つ販売に意欲的な仕入先であった。弊社の販売活動が不足していると考えられる。弊社では仕入先様もステークホルダーの1つと考えており、相互で支えあう必要があると考えおります。

→ 弊社代表と該当仕入先様で個別面談を実施し、今後の取組みについて協議します

アンケート結果分析

DAIKEN

2. 4.0点未満の設問について分析（得意先様）



Q.19

弊社HPについてお聞かせください

3.73

全部署



以前のWebサイトは仕入先様に向けて作成していたため、双方に受け入れていただけるよう2024年1月にリニューアルを実施しました。まだコンテンツが充実していないため得意先様に満足していただける内容になっていないと判断しました。10月にアップデートを予定しております。また、不定期配信としていたDK INFOメールサービスを更新毎に配信するよう変更いたします。

→ 得意先様にも満足してもらえるようブラッシュアップします

3. 個別のアンケート内容について分析

● Q15. サンプルフィードバックについて（仕入先様）

得意先様へ提出したサンプルのフィードバックがもっとほしいと要望をいただいております。毎回、全てのサンプルについて報告をすることは営業活動の負担になり対応が難しいため、特定の製品または得意先様について情報を収集するようにし、毎月1回 営業アシスタントから仕入先のご担当者様へ報告をいたします。採用・不採用は弊社からの発注でご判断いただけると思いますので、改善要望を中心にフィードバックさせていただきます。

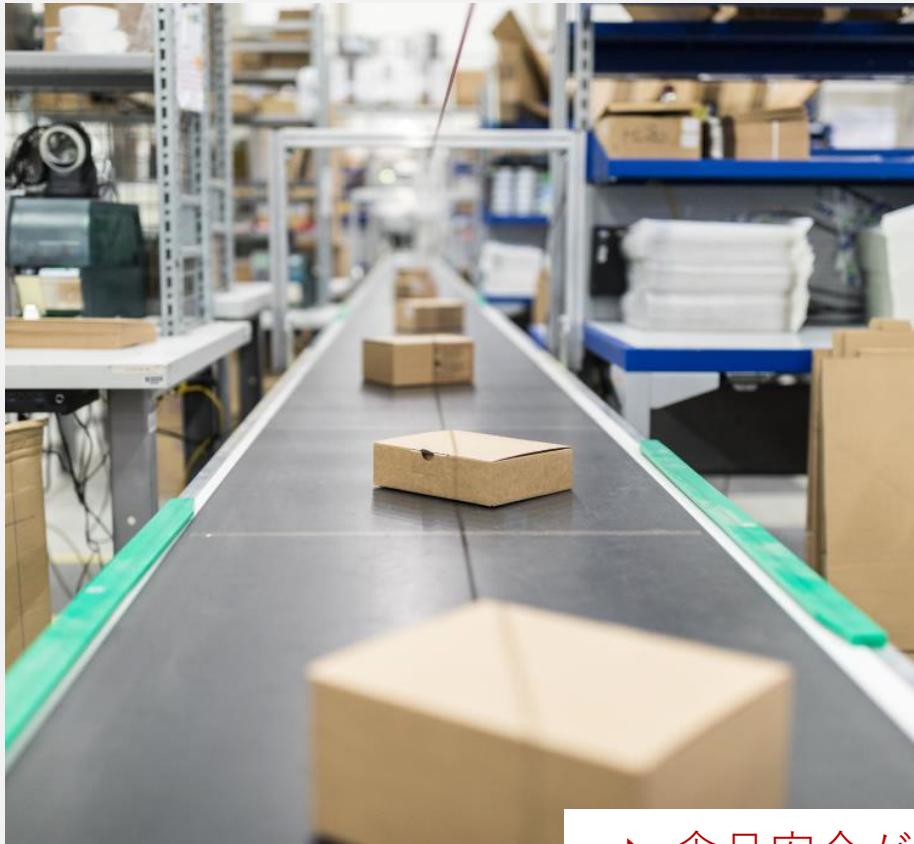
→ フィードバックの内容・方法について協議し、実施いたします



アンケート結果分析

DAKEN

3. 個別のアンケート内容について分析



● 事前ロット連絡について（仕入先様）

現在、仕入先様が出荷する予定の製品ロットを事前に連絡していただいております。賞味期限の入荷前管理や食品安全におけるロットトレースなど食品安全におけるメリットはあるものの、それに掛かる人員が問題になっており、ご指摘をいただいております。

得意先様へ安心を提供するためのサービスの1つとして実施していますが仕入先様の負担が大きいため、双方へ協力を仰ぎ緩和する方法を模索してまいります。

→ 食品安全が担保できることを前提条件に、仕組みの変更を検討いたします

4. 改善活動のための情報収集

● 納品書や請求書、営業活動などご要望について聞き取りさせてください（得意先様）

前述の通り、仕入先様との取引金額については面談を実施させていただきます。同様に得意先様へも納品書や請求書、営業活動などについて具体的な要望を聞き取りさせていただき存じます。

全てに対応できるわけではありませんが、今後の改善活動に活かしてまいります。いただいた内容については活動報告を含めて12月にWebで報告いたします。

→ 弊社[総合支援部]より営業同行や個別面談のアポイントを取らせていただきます



アンケート結果まとめ



● 実施する対策と改善活動

- ・アンケート回収率の維持と、リマインドメールのルーティン化
- ・取引金額について弊社代表と仕入先様で個別面談を実施する
- ・HPのコンテンツを充実させ得意先様にも高く評価してもらえるようにブラッシュアップする
- ・サンプルのフィードバック方法を協議し、仕組み化する
- ・事前ロット連絡について、再度仕組みを見直し仕入先様の負担を軽減する
- ・得意先様にアポイントをいただき、総合支援部によるアンケート内容の聞き取りを実施する

尚、12月には弊社Webサイトにて中間活動内容報告を実施いたします。

以上