



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



2025年
3月 4月 5月 6月 7月 8月 9月 10月 11月 12月 2026年
1月 2月 3月



結果分析と考察

第4回アンケート実施

期間：4/14～4/25

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）

対策と改善活動

結果報告

公開：7/7

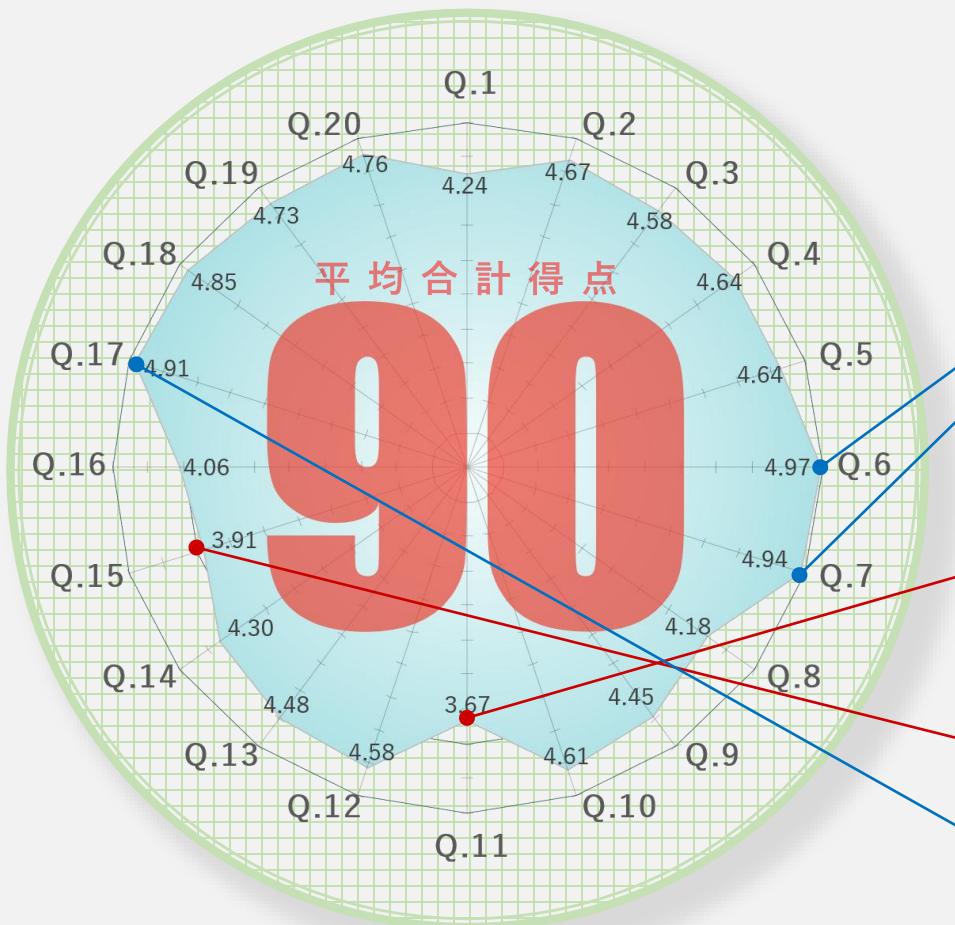
中間活動報告

WEB公開：12月下旬予定

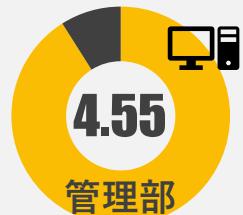
第6回アンケート実施予定

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5回のアンケート結果報告（2026年6月予定）に代えさせていただきます。

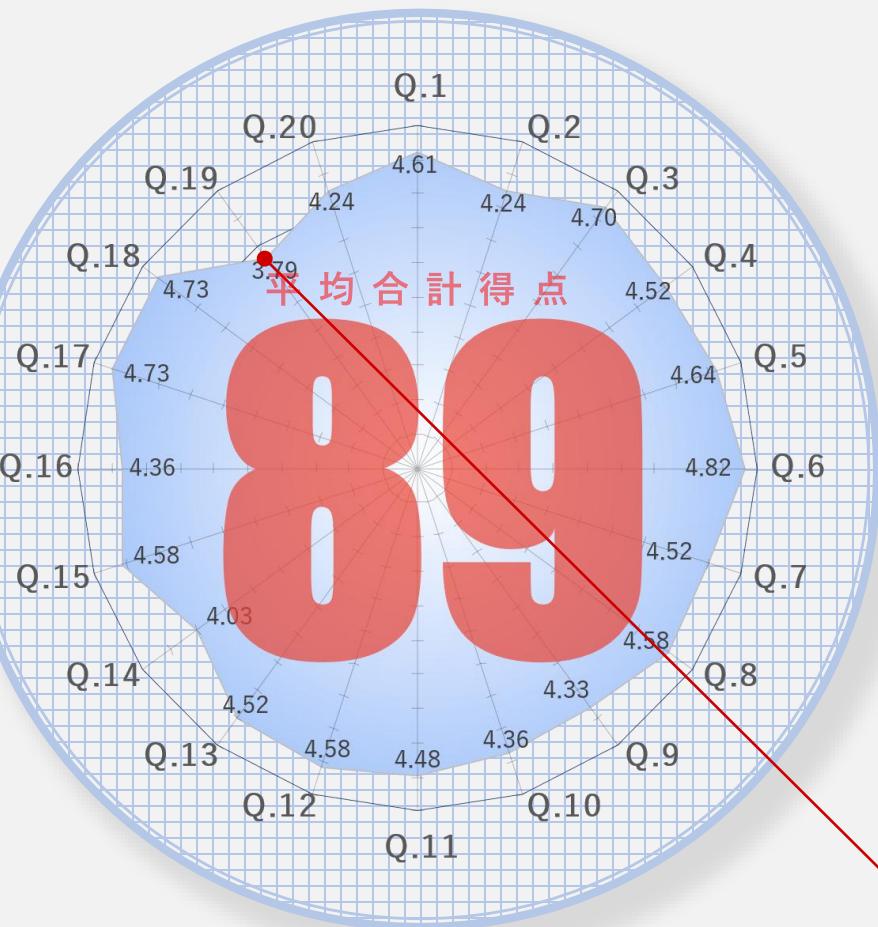
仕入先様アンケート結果



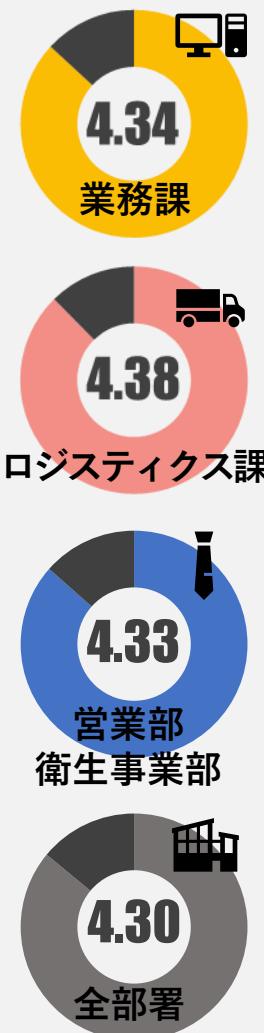
設問	内容	対象部署
Q.1	発注時間・リードタイムについてお聞かせください	管理部
Q.2	配送ロットについてお聞かせください	管理部
Q.3	注文書についてお聞かせください	管理部
Q.4	発注方法についてお聞かせください	管理部
Q.5	納期・賞味・数量に調整が必要な際の弊社対応についてお聞かせください	管理部
Q.6	支払いの期日についてお聞かせください	全部署
Q.7	支払いの精度についてお聞かせください	全部署
Q.8	販売価格についてお聞かせください	全部署
Q.9	価格改定の対応についてお聞かせください	全部署
Q.10	取引条件についてお聞かせください	全部署
Q.11	取引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



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



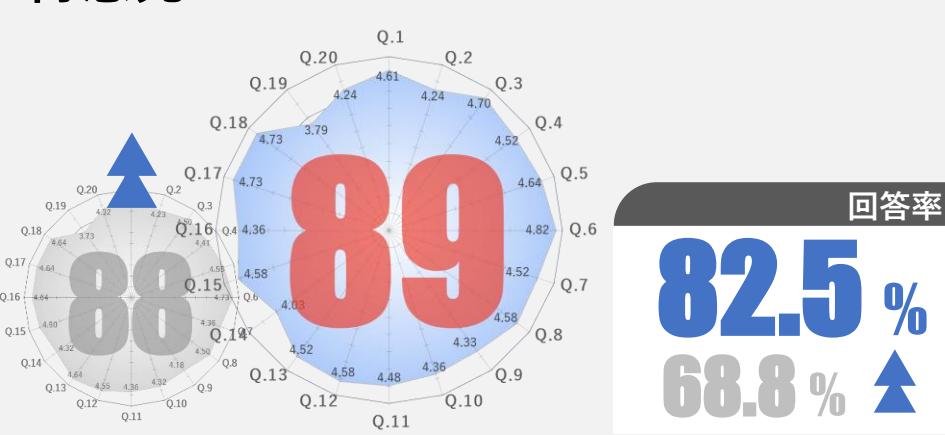
アンケート結果分析

DAIKEN

仕入先



得意先



1. 前回結果と比較する

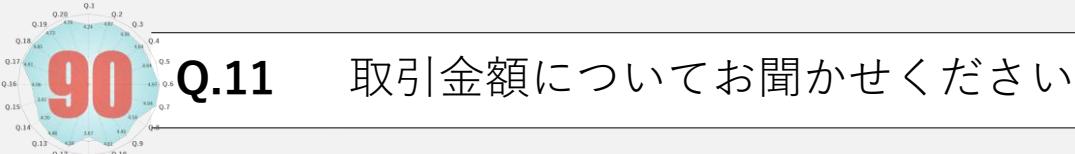
4回目のサービスアンケートを実施いたしました。ご協力いただいた仕入先様・得意先様ありがとうございました。おかげ様で過去最高の回答率を記録することができました。また、仕入先様からの評価は前年水準を維持することができ、得意先様からの評価は過去最高得点となりました。

今回の改善点としてはご回答いただく期間を例年よりも少し短くさせていただいたことと、営業部・衛生事業部から皆様へフォローを入れさせていただいたことです。貴重なデータを頂戴することができました。改めて、ご協力いただいた皆様、誠にありがとうございました。

アンケート結果分析

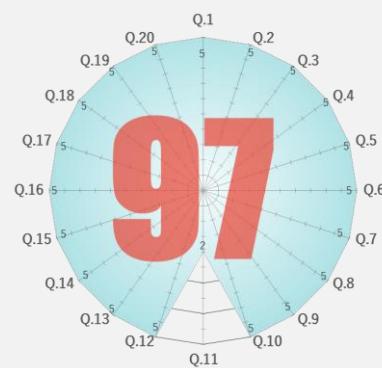
DAIKEN

2. 点数の低い項目について分析（仕入先様）

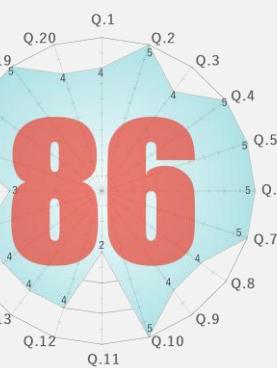


● 厳しい評価をいただいた3社様を選び考察

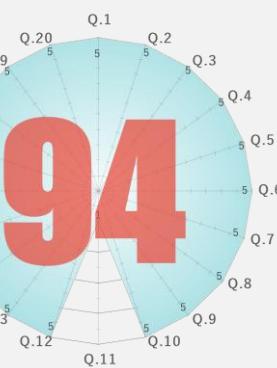
・ A社様



・ B社様



・ C社様



→仕入先様へも販売協力を仰ぎ改善します。

3.67

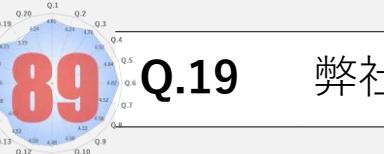
全部署

A社様製品は販売強化を実施しているものの採用までに時間をしており金額を伸ばせていない現状があります。B社様とC社様の取引金額は前年比で大きく減少していました。昨今の原料事情から、使用量の減少や価格改定時に売り負けてしまった可能性などが考えられます。取引金額が減少してしまった仕入先様には販売協力を仰ぎ改善していきます。

アンケート結果分析



2. 点数の低い項目について分析（得意先様）



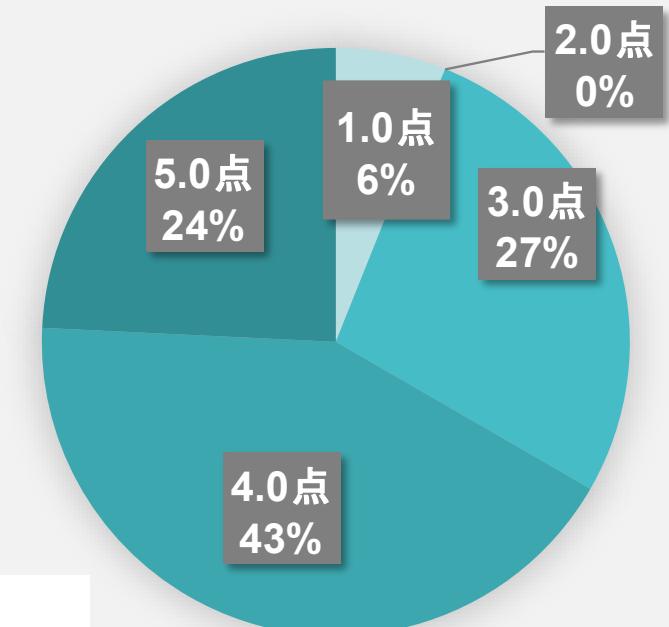
Q.19 弊社HPについてお聞かせください

3.79

全部署

● 評価点割合からの考察と対策

HPの評価方法について1点を「知らない」と定めており、まだ認知が足りていないことが分かりました。また、HPを営業ツールとして使用できるように改修をしています。診断ツールやSDBの事例紹介、相場資料のリニューアルなど仕入先様、得意先様問わず活用していただけるサイトになるように今後も務めています。定期的にアップデートをしていますので、ぜひご覧ください。



→ より認知を高めるために情報発信を続けていきます。

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改善の継続
- ・仕入先様と協力した販売促進活動
- ・案内した商品へのフィードバック
- ・発注締切やリードタイムの順守（仕入先様）
- ・HPのブラッシュアップ

前回結果との比較ページと重複してしまいますが、過去4回実施したアンケートの中で1番良い結果を得ることができました。

実施する対策と改善活動については中間報告として改めてWebへ掲載する予定をしております。また、今回ご協力いただいた各社様へは弊社代表より個別にお礼状を送らせていただきます。

引き続きより良いサービスが提供できるように努めてまいります。今後ともダイケン商会を何卒よろしくお願ひいたします。

以上