

## 顧客満足調査表

| 顧客名  | 対象製品 | 顧客対応者・役職  | 調査場所   | 調査年月日 | 確認者 | 調査者 |
|--|------|-----------|--------|-------|-----|-----|
| 《評価点：5 = 非常に良い，4 = 良い，3 = 普通，2 = 悪い，1 = 非常に悪い》 |      |           |        |       |     |     |
| 聞き取り調査事項                                       |      |           | 評価点    | 特記事項  |     |     |
| 1. 製品に関する事項                                    |      |           |        |       |     |     |
| 製品の品質上・機能上の問題の多さ                               |      | 5 4 3 2 1 | 点      |       |     |     |
| 製品に対する最終ユーザ・使用者の評判                             |      | 5 4 3 2 1 |        |       |     |     |
| 製品の操作性・整備性・保全性・安全性                             |      | 5 4 3 2 1 |        |       |     |     |
| 製品の完成度・安定性・信頼性・故障の多さ                           |      | 5 4 3 2 1 |        |       |     |     |
| 2. 開発に関する事項                                    |      |           |        |       |     |     |
| 企画力・提案力・技術力，デザイン・見映え                           |      | 5 4 3 2 1 | 点      |       |     |     |
| 開発期間の長さ  |      | 5 4 3 2 1 |        |       |     |     |
| 製品開発・システム開発の提案，要望への対応                          |      | 5 4 3 2 1 |        |       |     |     |
| 開発提案書・仕様書・図面・取説等提出書類の質                         |      | 5 4 3 2 1 |        |       |     |     |
| 3. サービス又は問題処理に関する事項                            |      |           |        |       |     |     |
| 品質問題・故障修理・苦情・要望への対応                            |      | 5 4 3 2 1 | 点      |       |     |     |
| アフターサービス，補給品・消耗品の供給体制                          |      | 5 4 3 2 1 |        |       |     |     |
| 4. 価格に関する事項                                    |      |           |        |       |     |     |
| 価格の妥当性，契約条件                                    |      | 5 4 3 2 1 | 点      |       |     |     |
| 価格見積提出までの期間の長さ                                 |      | 5 4 3 2 1 |        |       |     |     |
| 5. 納期に関する事項                                    |      |           |        |       |     |     |
| 納期の長さ，納期遅れの発生頻度                                |      | 5 4 3 2 1 | 点      |       |     |     |
| 納期の信頼性   |      | 5 4 3 2 1 |        |       |     |     |
| 6. 営業に関する事項                                    |      |           |        |       |     |     |
| 訪問回数・頻度  |      | 5 4 3 2 1 | 点      |       |     |     |
| 営業担当者の製品知識レベル                                  |      | 5 4 3 2 1 |        |       |     |     |
| 営業担当者のマナー・態度                                   |      | 5 4 3 2 1 |        |       |     |     |
| 質問に対する答えの的確性                                   |      | 5 4 3 2 1 |        |       |     |     |
| 7. 企業イメージ・組織・体制・システムに関する事項                     |      |           |        |       |     |     |
| 企業イメージ，企業としての信頼性                               |      | 5 4 3 2 1 | 点      |       |     |     |
| 社員の言葉遣い・態度・応対・挨拶・マナー                           |      | 5 4 3 2 1 |        |       |     |     |
| 評価点合計  |      |           | / 100点 |       |     |     |
| 8. その他，顧客の要望事項等                                |      |           |        |       |     |     |
| 改善を要する重要問題・顧客要望事項                              |      |           | 改善方法   |       | 担当  | 期限  |
| 製品   |      |           |        |       |     |     |
| 企業   |      |           |        |       |     |     |