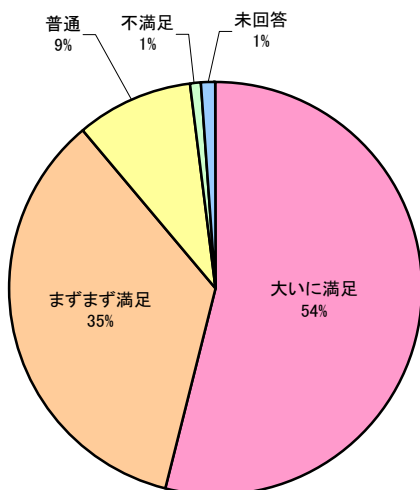


お客様アンケート調査結果のご報告

この度、パンテックではお取引いただいておりますお客様へアンケート調査を実施いたしました。大変お忙しい中、アンケートにご協力いただきました皆様には、改めてお礼申し上げます。皆様からお寄せいただいた貴重なご意見・ご要望を今後の業務に反映させ、より満足いただけるようスタッフ一同邁進していく所存でございます。

アンケート調査結果

1 出荷にあたり、当社の対応はいかがですか

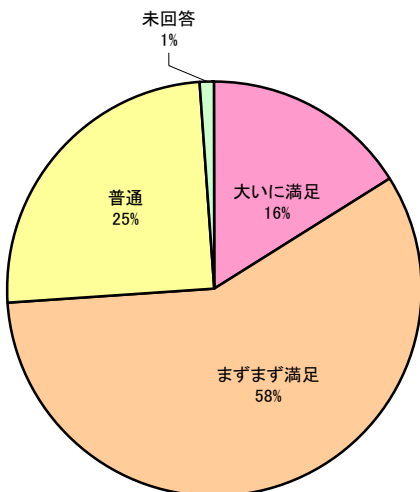


出荷にあたっての対応については、89%のお客様から「大いに満足」「まずまず満足」のご回答をいただきました。しかしながら1%のお客様には満足していただけておりません。

*** 課題 ***

今後は、お客様への配車連絡を行い、正確かつスピーディーな対応をお約束します。

2 出荷品の販売価格についていかがですか

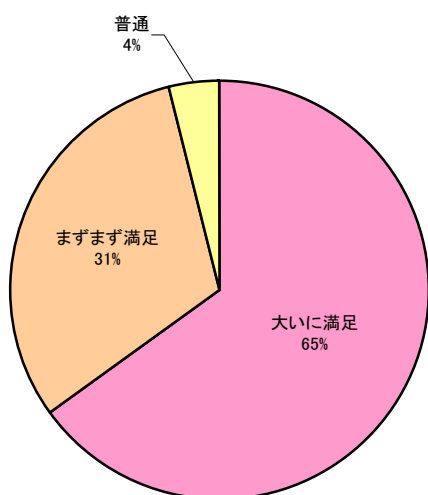


出荷品の販売価格については、74%のお客様から「大いに満足」「まずまず満足」のご回答をいただきました。

*** 課題 ***

今後もより多くのお客様にご満足いただけますよう、国内外のマーケティングを強化し、弊社の企業理念である「三方よし」のもとお客様へベストプライスを提示できるよう努めてまいります。

3 営業担当者の対応はいかがですか

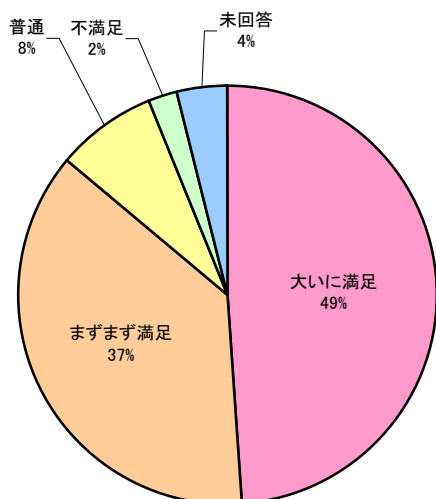


営業担当者の対応については、96%のお客様から「大いに満足」「まずまず満足」のご回答をいただきました。

* 課題 *

今後もさらにお客様とのコミュニケーションの機会を大切にし、スピーディーで優しさあふれる対応を心がけ、お客様からの信頼を得られるよう努めてまいります。

4 搬入又は引取りの正確度はいかがですか

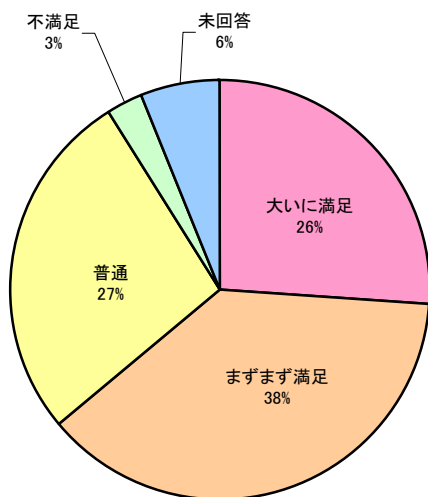


引取りの正確度については、86%のお客様から「大いに満足」「まずまず満足」のご回答をいただきました。しかしながら引取時間厳守が徹底できていないため、2%のお客様には満足していただけておりません。

* 課題 *

今後は、提携運送会社と連携し、引取時間・構内注意事項の順守のための業務改善を図り、正確かつスピーディーな対応をお約束します。

5 倉庫またはドライバー作業者の対応はいかがですか

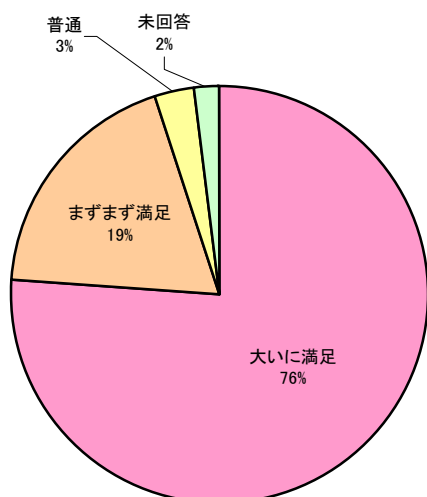


倉庫・ドライバー作業者の対応については、64%のお客様から「大いに満足」「まずまず満足」のご回答をいただきました。しかしながら受入れ倉庫・ドライバーの対応が悪いため、3%のお客様には満足していただけておりません。

* 課題 *

今後は、提携倉庫および提携運送会社と連携し、業務改善を図り、お客様が心地良く感じる対応をお約束します。

6 弊社の支払い対応（請求書受理～3日以内決済）はいかがですか

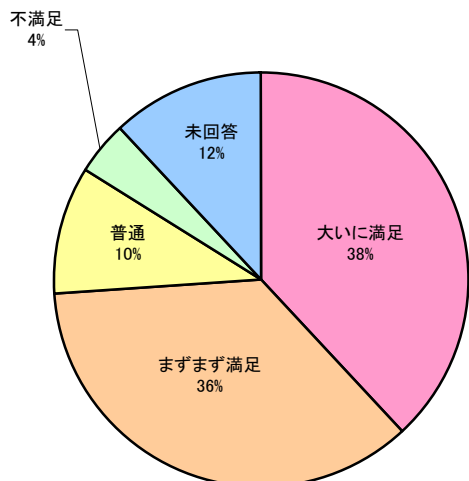


弊社の支払い対応については、95%のお客様から「大いに満足」「まあまあ満足」のご回答をいただきました。

* 課題 *

請求書受領後3営業日以内のスピード決済は、他社にはない弊社特有のシステムであります。今後も引き続きお客様のご期待に応じられるよう努めてまいります。

7 弊社毎月送付の「直近アジア市況報告」はいかがですか？



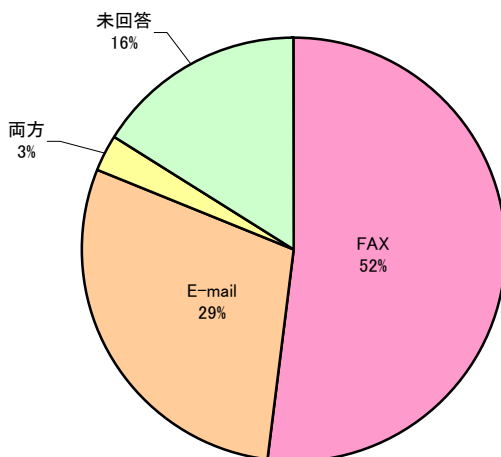
「直近アジア市況報告」については、74%のお客様から「大いに満足」「まあまあ満足」のご回答をいただきました。しかしながら一部のお客様への送付がもれておりました為に、4%のお客様には満足していただけておりません。

* 課題 *

今後は、お取引中のお客様はもちろんのこと、お取引をご検討中のお客様へも定期的を送付するよう改善いたします。

また、お客様にマーケット情報をわかりやすく提供できるよう努めてまいります。

また、ご希望の受信方法を下記よりお選びください。

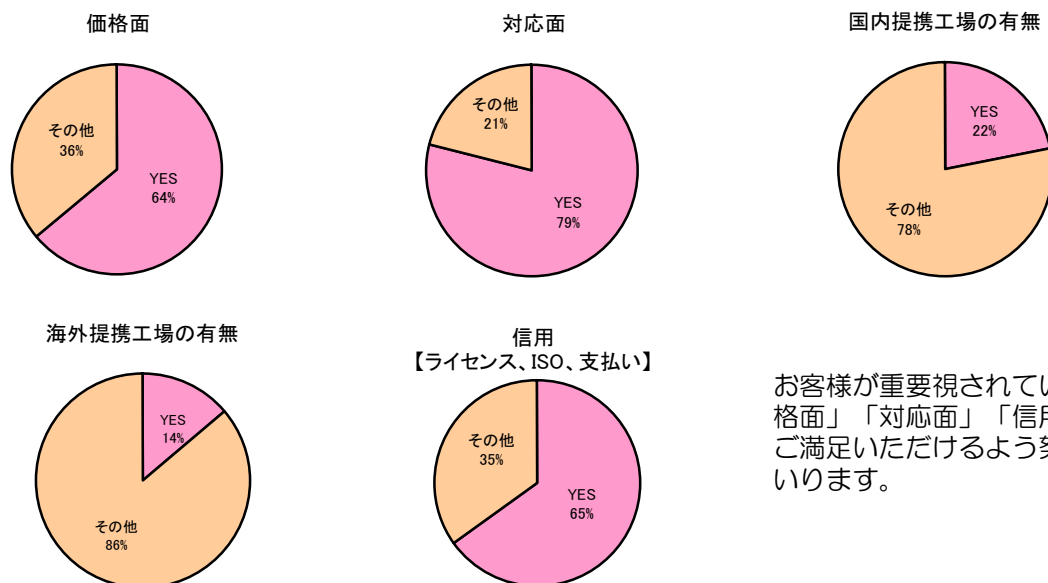


これまではFAXのみで「直近アジア市況報告」を送付していました。

* 課題 *

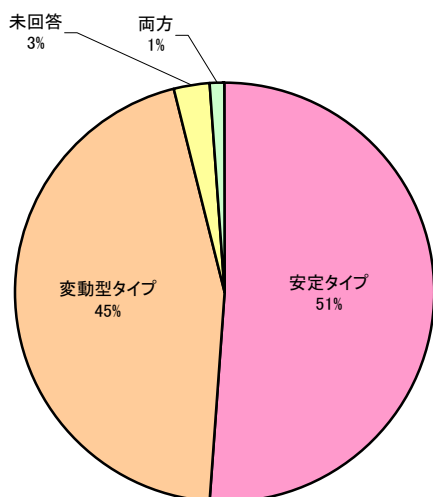
今後はお客様のご要望に応じてE-mailでも送付いたします。弊社メールアドレス info@pantechco.jpまでご依頼ください。

8 販売先を決定される際のポイントは何を重要視されていますか？



お客様が重要視されている「価格面」「対応面」「信用面」でご満足いただけるよう努めてまいります。

9 価格についてどちらを希望されていますか？ どちらか一方でお答えください。



* 課題 *

お客様のご希望の価格タイプを考慮し、お客様にご満足いただけるベストプライスを提示してまいります。

アンケートの結果より

今回いただいた貴重なご意見・ご要望をもとに「いま何が必要か」、「何を行うべきか」を検討するために、パンテックでは、「CH（Customer Happiness）プロジェクト」を立ち上げました。

弊社企業理念の「三方よし」の法則による、売り手よし、買い手よし、世間よしの信念のもとに、排出元企業様・提携工場様、パンテックの三方における最大の利益追求を目指します。

今後「CHプロジェクト」活動をとおり、「お客様に寄り添い、お客様の要望に応えられるよう、あきらめずにお客様のために全力を尽くす」対応へ改善を推し進める所存でございます。今後ともよろしくご愛顧くださいますようお願い申し上げます。