

2021

July

令和三年

AP

100 Years and Beyond

COMMUNICATION

株式会社アピックス 社外報

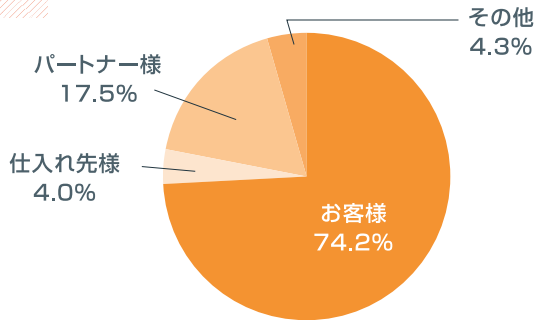


特集

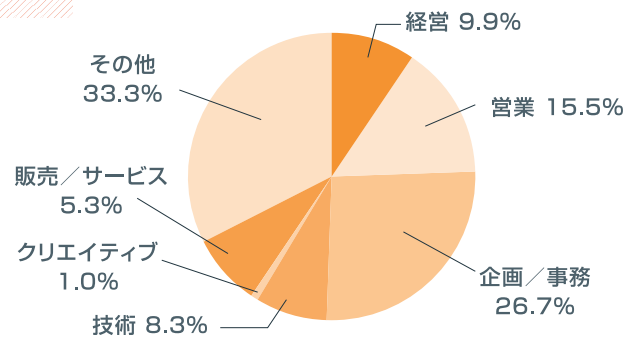
「お客様満足度アンケート」結果のご報告

「お客様満足度アンケート」結果のご報告

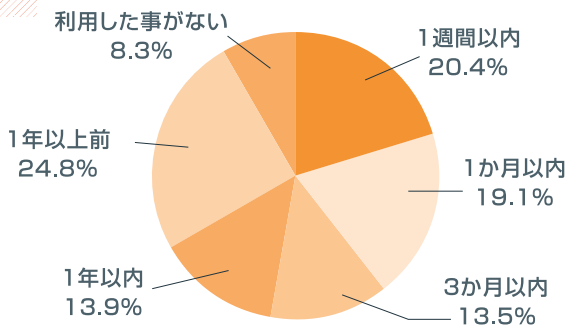
Q1 当社（アピックス）とのご関係をお聞かせください



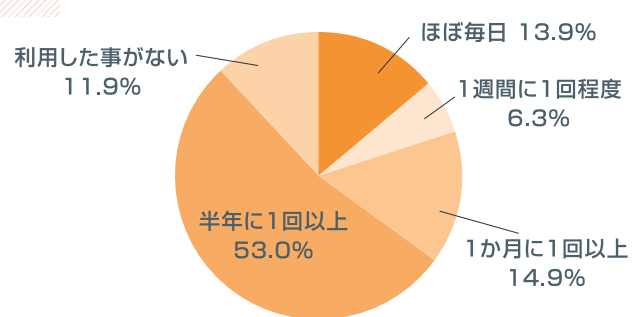
Q2 お勤め先におけるあなたの職種をお聞かせください



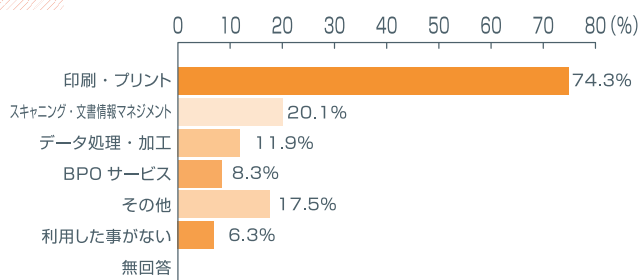
Q3 直近のサービスご利用時期をお聞かせください



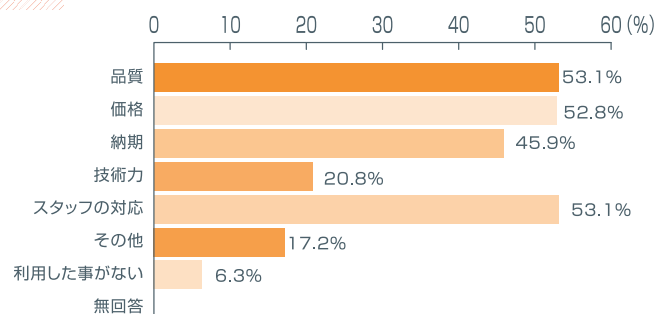
Q4 当社のサービスのご利用頻度をお聞かせください



Q5 ご利用のサービスをお聞かせください（複数回答可）



Q6 当社のサービスをご利用頂いた理由をお聞かせください（複数回答可）



お客様の声

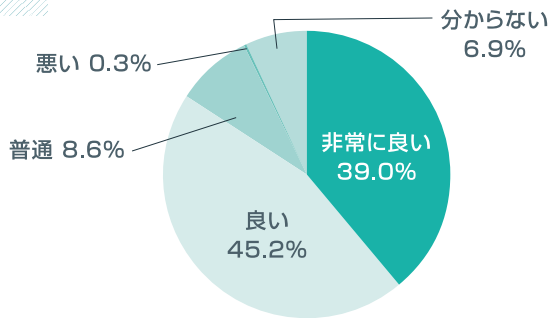
いつも無理なご相談に乗って頂きありがとうございます。困ったときはアピックス様へ相談、と思っています。ご担当頂く方によりサービスレベルが異なるのは少し気になる点ですが、総合的には大変頼りにさせて頂いております。

特に新たな業務依頼時に柔軟な対応をいただいていることに感謝しております。今後も引き続きよろしくお願いたします。業務窓口の対応も非常に丁寧で助かります。

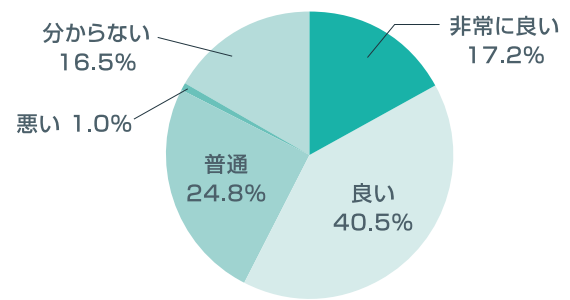
稀にですが運用品質に不安を感じる場合があります。エスカレーションが欲しいケースで、思い込みで業務を進めてしまわれることがあったように記憶しています。

お客様に、より一層のご満足をいただけるサービスを提供するため、お客様満足度アンケートを実施し303名の皆様からご回答を頂きました。今回の結果／お客様の声を真摯に受け止め、皆様に必要とされる企業となれるように業務改善に努めてまいります。ご協力、誠にありがとうございました。

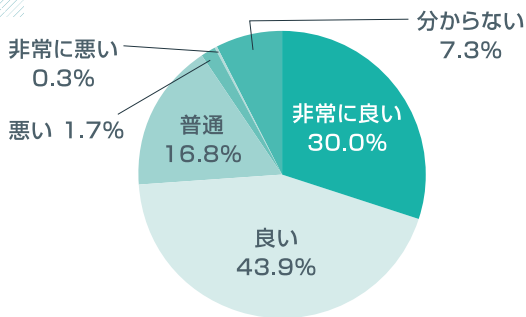
Q7 当社の品質についてお聞かせください



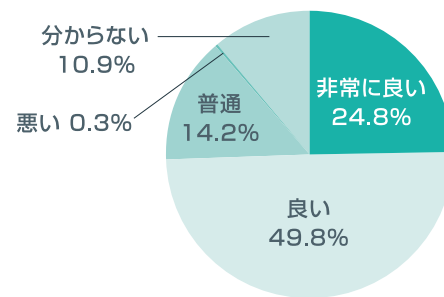
Q8 当社の価格についてお聞かせください



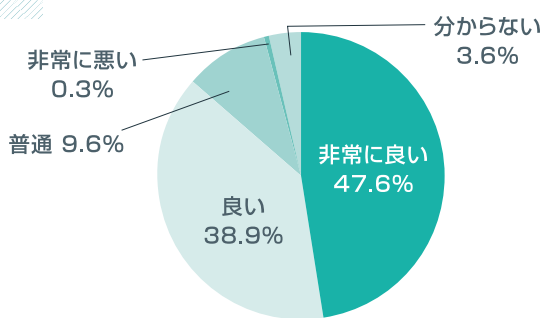
Q9 当社の納期についてお聞かせください



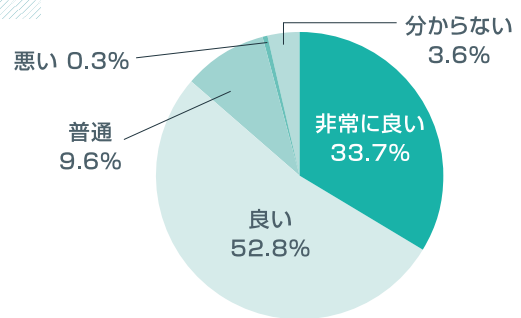
Q10 当社の技術力についてお聞かせください



Q11 当社のスタッフの対応についてお聞かせください



Q12 当社の総合的な評価をお聞かせください



スタート当初よりも、価格安価、レスポンスが早くなっており、私としては非常に助かっています。今後とも継続でグループ内展開できれば嬉しく思っています。

いつも大変お世話になっております。通常業務だけでなく、トラブルへのご対応、改善提案など、わかりやすくご教授くださり、また積極的にご協力を賜り、全てに対し誠にありがとうございます。引き続き何卒宜しくお願いいたします。

いつも迅速に柔軟にご対応いただきありがとうございます。今後とも宜しくお願い致します。

他社と比べて納期がかかることがあるため、なるべく融通を利かせてほしい。



社長の近況

「お客様満足度アンケート」の結果を受けて



代表取締役社長 河村 武敏

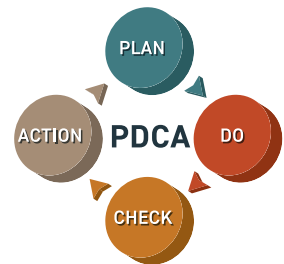
7月に入りそろそろ梅雨も明けて夏本番の今日この頃、最近の話題として、お客様や業界の先輩などとの会話の始まりは「ワクチン接種されましたか?」の合言葉。

職域接種も解禁になり、7月中旬には64歳以下も含めワクチン接種も諸外国に追随し、加速度的に進んでいる事でしょう。また東京オリンピックを前にして、コロナ禍の日本は本来は世界の注目を受け最大の盛り上がりの時期になるのですが、実態はどうでしょうか? ポストコロナに向け日本も経済や日常生活が新しいプラス材料のステージに入ること、切に期待するばかりです。

さて前号の AP 通信 vol.39で、当社から「お客様満足度アンケート」をこの紙面をお借りして、メーリングリストと QR コードによるアクセスにより、無記名によるアンケート調査をお願いしました。お客様を交え、客観的に「お客様の生声」をいただく活動は当社では初めての取り組みでしたが、想定以上のアクセスをいただき、充実した調査を実現することができました。この紙面をお借りして厚くお礼申し上げます。

今回のアンケート調査で、気づいた点として

- 20%弱のお客様に回答いただいたサプライズ
- 74%のお客様が、当社のサービスを利用いただいている点
- Q (品質) C (価格) D (納期) において、半数以上の方から良い評価をいただいた事実
- 運用品質の属人化による思い込みや、エスカレーションエラーなどのご指摘など



おかげさまで、お客様からの生声として、たくさんのご要望・お叱り・お褒めのお言葉など率直にお聞かせいただきました。評価いただいた点と厳しいご指摘のギャップを埋め、よりよいサービス品質の提供に向け PDCA を回していく良いスタートに立てたと実感しています。

「BPO サービス」にさらに磨きをかけるべく、昨年10月より全社で鋭意取り組んで参りました ISO9001 : QMS (品質マネジメントシステム) も、ISMS との統合認証を目指し、仕上げの段階に入ってきました。来期からはこの活動を経営方針に組み込むこととなります。

「100 Years and Beyond」をモットーに、これからもお客様ならびに関係各位の皆様のご指導ご鞭撻をどうぞよろしくお願い申し上げます。

よりお客様に寄り添って…営業本部新体制スタート!

事業環境が急激に変化しているなか、多様化するお客様の課題にこれまで以上に迅速に確実に対応できるよう、営業本部を新体制で4月よりスタートいたしました。具体的には従来の東京、大阪エリア別での体制を撤廃し、お客様とサービスを起点とした横断的な二部体制の組織としました。

「第一営業部」はお客様の日々の業務に欠かせない商材/サービスをより便利にご活用いただけるよう活動いたします。「第二営業部」は業界特化型や文書情報管理など、専門性を持った BPO サービスを新たにご採用いただけるよう活動いたします。

弊社は今年、創業101年になります。今回の新体制によって強い営業基盤を創り、永くベストパートナーとしてお客様の発展に一層貢献できるよう全員一丸となり取り組んでまいります。

取締役 営業本部長 森田 一之



株式会社アピックス

本社 〒541-0059 大阪市中央区博労町1-2-2
TEL:06-6271-7291 FAX:06-6271-7296

東京支店 〒103-0004 東京都中央区東日本橋3-4-14 OZAWAビル3F E-mail info@apix.co.jp
TEL:03-5879-7291 FAX:03-5879-7296 URL http://www.apix.co.jp