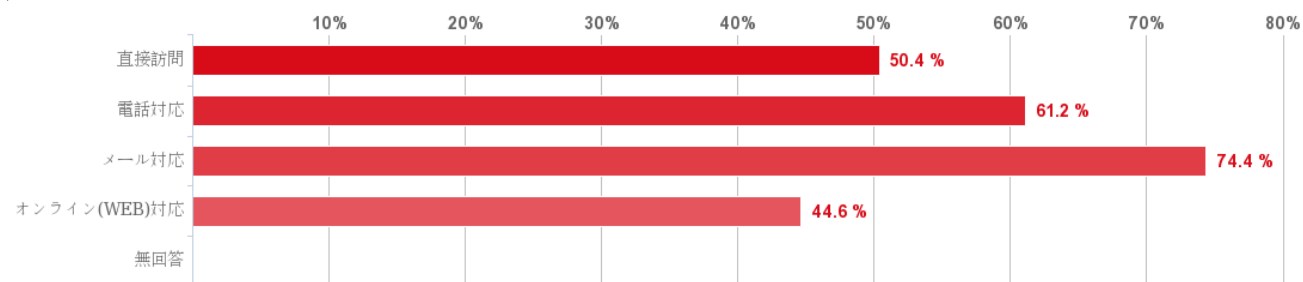
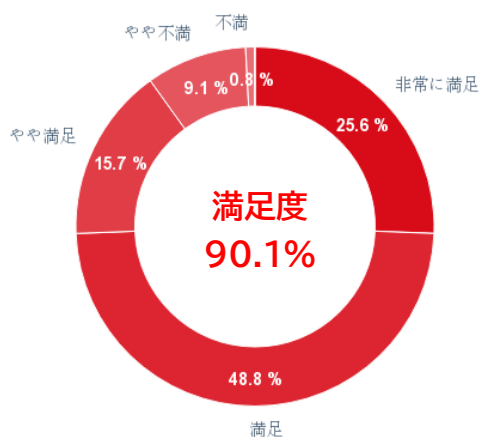


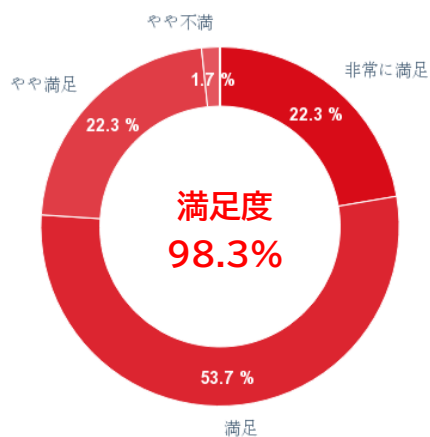
Q1. コロナ禍での営業対応について、どのような形を望まれますか？（複数回答OK）



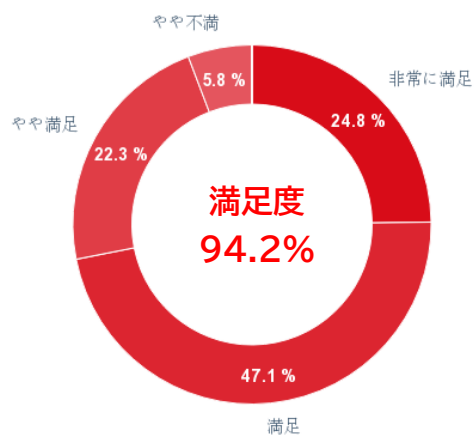
Q2. ご依頼事項の回答のレスポンスに対して満足しておられますか？



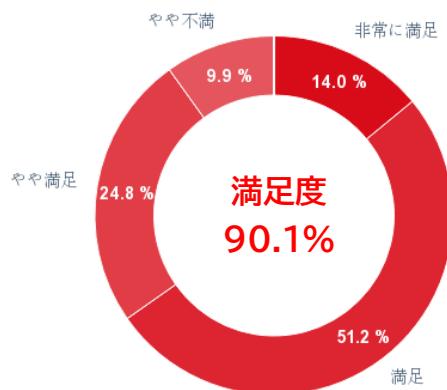
Q3. お客様へのコンタクトの頻度に満足しておられますか？



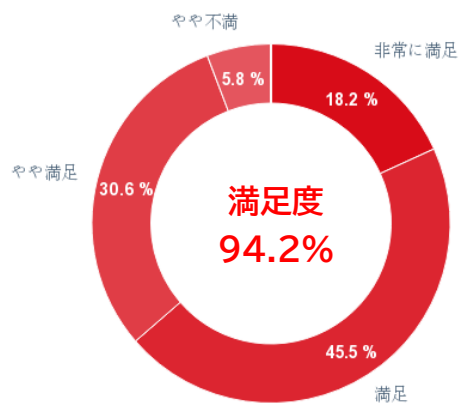
Q4. メーカーまたは技術者同行を含めた技術フォローに満足しておられますか？



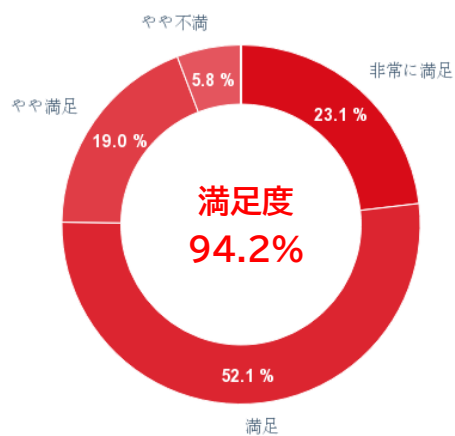
Q5. 製品情報、業界情報など弊社からの情報提供に満足しておられますか？



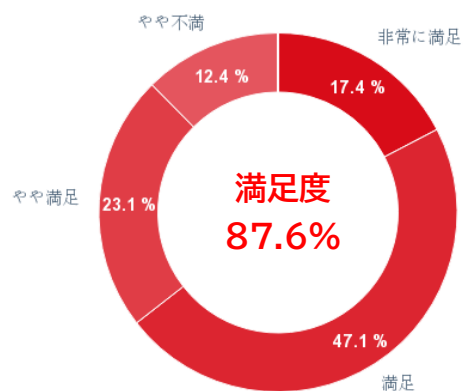
Q6. 弊社取扱商品の品揃えに満足しておられますか？



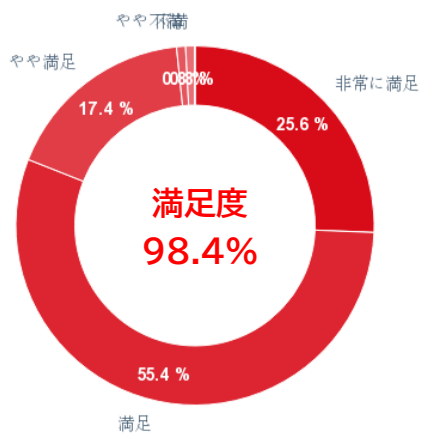
Q7. 弊社納入商品のメーカーも含めたアフターフォロー・サービスに満足しておられますか？



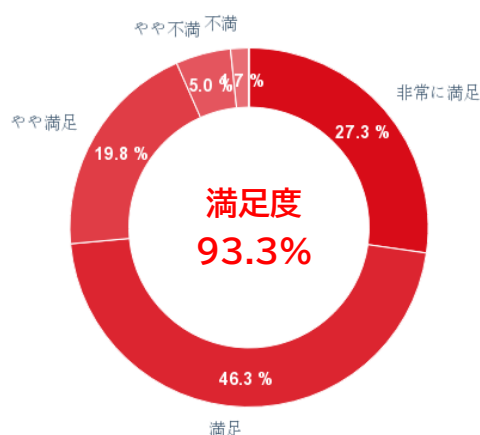
Q8. 弊社取扱商品及びサービスの納期に満足しておられますか？



Q9. 納入した商品の品質に満足しておられますか？



Q10. トラブル発生時のレスポンスを含めた弊社の対応に満足しておられますか？



○その他いただきましたご意見・ご要望に対する弊社対応につきましては、以下のとおりご回答いたします。

| ご意見 | 回答 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> ・予算計画から搬入まで営業担当の方にしっかりとフォローいただいた。 ・納期回答が滞っていたことや期日管理について不満がある。 | <p>昨今、世界的な部材不足が発生しており、部品の入荷が非常に不安定で、各部品メーカーからの回答が遅れていますので、納期回答が非常に難しい状況で、どうしても回答が遅れがちになっております。</p> <p>しかしながら、こういった状況をお客様にお伝えすることも営業担当の役割だと考えており、納期が不明瞭な場合にも、現時点での状況をタイムリーにお伝えすることに努めて参ります。</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> ・営業担当の商品知識はかなり高いと感じる。 ・技術問い合わせの回答が遅れがちである。 | <p>弊社内では技術的な情報の共有化を図っており、営業担当のスキルアップを進めております。</p> <p>それを更に推進して、お客様への迅速な回答に努めて参ります。</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> ・モトヤマの取扱商品がよく判らない。 ・主要商品以外の商品の取扱いを希望する。 | <p>弊社が取扱いしている商品群を改めて営業担当から紹介いたします。</p> <p>また、お客様が希望する商品の情報をいただく為に、コミュニケーションを取らせていただきますので、ご協力をお願いします。</p> <p>今後、新商品情報や技術情報も随時HPやDMで発信していくことを計画しています。</p> |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> ・半導体不足等による長納期化が心配。 ・発注部品のリードタイムを短縮してほしい。 | <p>納期面では、お客様に大変ご迷惑をお掛けしております。</p> <p>この状況が大きく改善する見込みが、まだまだ見えない現状ではありますが、仕入先とも連携していき、お客様へ都度情報を発信できる体制を取ってまいります。</p> |
| <p>トラブル発生時の迅速な対応を望みます。</p> | <p>初動での営業担当の対応等を含め、納入商品のトラブルの解決に向けて、迅速に対応してまいります。</p> |

ご協力いただきましたお客様には感謝申し上げます。

アンケートに関する質問等は、弊社営業担当もしくは下記メールアドレスの担当部署まで遠慮なくお問い合わせください。

■担当部署 C S Kチーム cs-survey@motoyama.co.jp

これからも弊社をご愛顧いただきますようよろしくお願い申し上げます。