



お客様各位

2025 年 11 月吉日
株式会社プラコー

お客様アンケート結果のご報告と御礼

拝啓 時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。
平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、このたび弊社では、2025 年 9 月～10 月にお客様を対象とした「お客様満足度アンケート」を実施いたしました。お忙しい中にもかかわらず、多くの貴重なご意見をお寄せいただき、心より感謝申し上げます。

以下に、本アンケートの結果をお伝えさせていただきます。

敬具

1. アンケート実施概要

- ・実施期間：2025 年 9 月 11 日 ～ 10 月 22 日
- ・対 象：弊社機械ご利用の 81 社様

2. アンケート内容

- 「弊社機械の品質」・「営業対応」・「メンテナンスサービス」について
- ・それぞれに質問を用意し、5 段階での評価を行っていただきました。
(回答欄：不満・やや不満・どちらとも言えない・やや満足・満足)
 - ・また、上記の質問に付帯するご意見・ご感想を頂戴いたしました。

3. 主な結果について

(1) ご評価いただいた点

- ・機械の「品質・使いやすさ」について、高いご評価をいただきました。特に「品質」につきましては「やや満足以上」とのご回答が全体の約 9 割を占め、引き続き高品質な製品提供に努めてまいります。
- ・営業担当の対応についても、「依頼を理解し適切に対応している」とのご評価を多数頂戴いたしました。
- ・メンテナンスにおいては、「メンテナンス内容」について高いご評価をいただきました。



(2) 改善のご要望をいただいた点

- **機械の価格**に関し、「最近の値上げ幅が大きく感じる」「昨今の世情から値上げは仕方ないと理解できるが、大分上がっていると感じる」「自社で生産する製品価格の上昇幅と成形機（プラコーより購入）の上昇幅のバランスが取れない」など、値上げに関してのご意見・ご指摘をいただきました。また、**新しい機械**の紹介・提案をしていただきたいといったご要望をいただきました。
- **営業訪問頻度・対応スピード**において、「定期的に訪問いただけている」「よく訪問いただけるので安心できる」といったご意見の反面、「ほとんど来訪されていない」「見積の対応が遅いと感じるときがある」といったご指摘もいただいております、お客様によってばらつきのあるご評価となっております（サービスが一律でない状況）。
- **メンテナンスサービス**においては、**対応時間（機種による）**について「もう少し早く対応していただきたい」「事案毎の緊急度合いを理解して対応してもらいたい」などといったご意見を頂戴しました。また、**価格**については「少し高いと思う」「高額になることが多い」といったご指摘もいただきました。

4. 今後の取り組み方針

1. 品質の維持・価格設定・新機械の開発

ご評価いただきました機械の「品質」「使いやすさ」を維持しつつも、外注コストの見直し・削減、設計や生産の効率化（経済設計）を計り、これを価格に反映させる努力を行ってまいります。また、新機械の開発にも注力してまいります。

2. 営業体制の強化

お客様よりお寄せいただいたご不満点を部内で共有し、すべてのお客様に一律のサービスを提供できますよう徹底してまいります。また、各営業担当者がより密にお客様とコミュニケーションを計り、課題解決型の提案活動を推進してまいります。

3. メンテナンスサービスの向上

個々の対応に差が生じることをないように、対応のマニュアル化、そして教育を徹底してまいります。また、価格においても、上記 1「機械の価格設定における取り組み」で述べた内容を加味してまいります。

5. 結びに

この度のアンケートで頂戴いたしましたご意見・ご要望は、すべて真摯に受け止め、今後の改善・開発の糧としてまいります。引き続きのご支援とご愛顧を賜りますよう、何卒宜しくお願い申し上げます。

株式会社プラコー

埼玉県さいたま市岩槻区笹久保新田 550 番地

本件お問い合わせ先

お客様満足度調査室 芝田いづみ・平田まゆ

TEL : 048-798-0222 FAX : 048-633-0722