

# 「ISO9001品質マネジメント システム審査」の顧客満足に係る 第5回アンケート調査の結果報告



日本海事検定キューエイ株式会社

2006.10

NKKKQA

# I. 調査概要

**目的:** 弊社に「ISO9001品質マネジメントシステム」を登録しておられるお客様に、審査全般の評価と導入効果に関するアンケートをお願いし、弊社の審査サービスの改善に役立てることを目的としました。

**調査時期:** 2006年7月

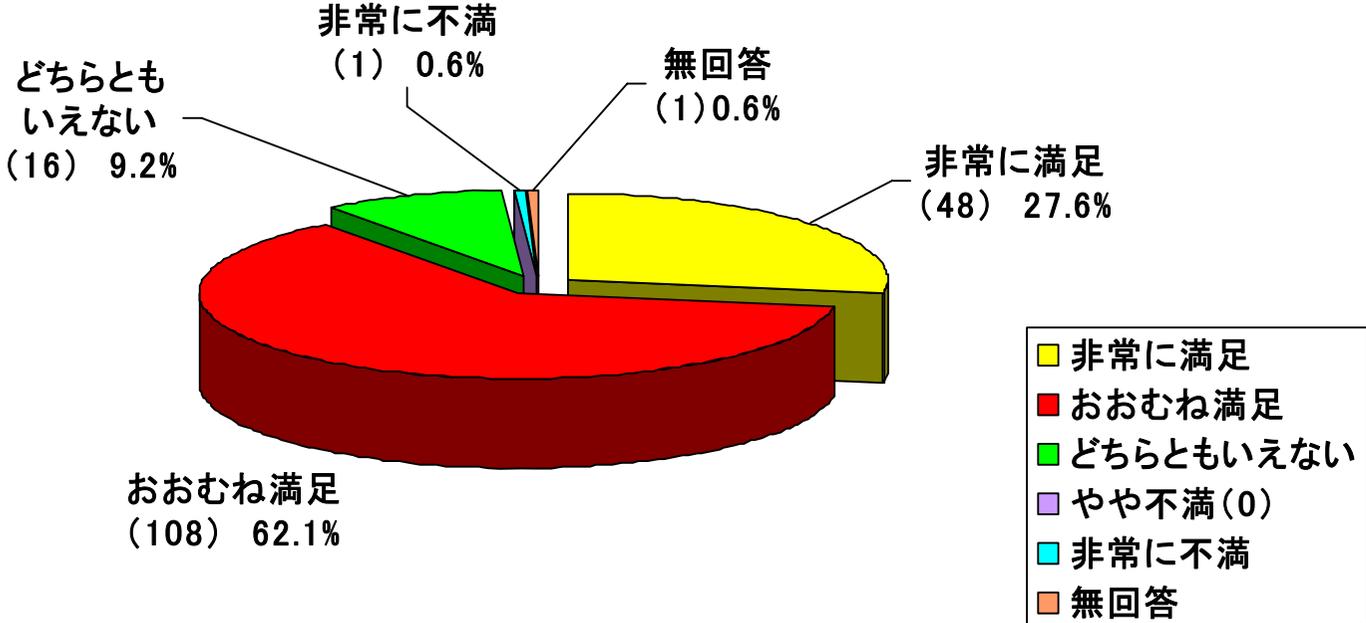
**調査対象:** 2006年6月末現在、弊社にISO9001を登録されているお客様789社から242社を無作為に抽出し、調査の対象とさせていただきました。

**回答数:** 174社 様(記名回答 76社様)

**回答率:** 71.9%

# C. 審査の質に対する評価

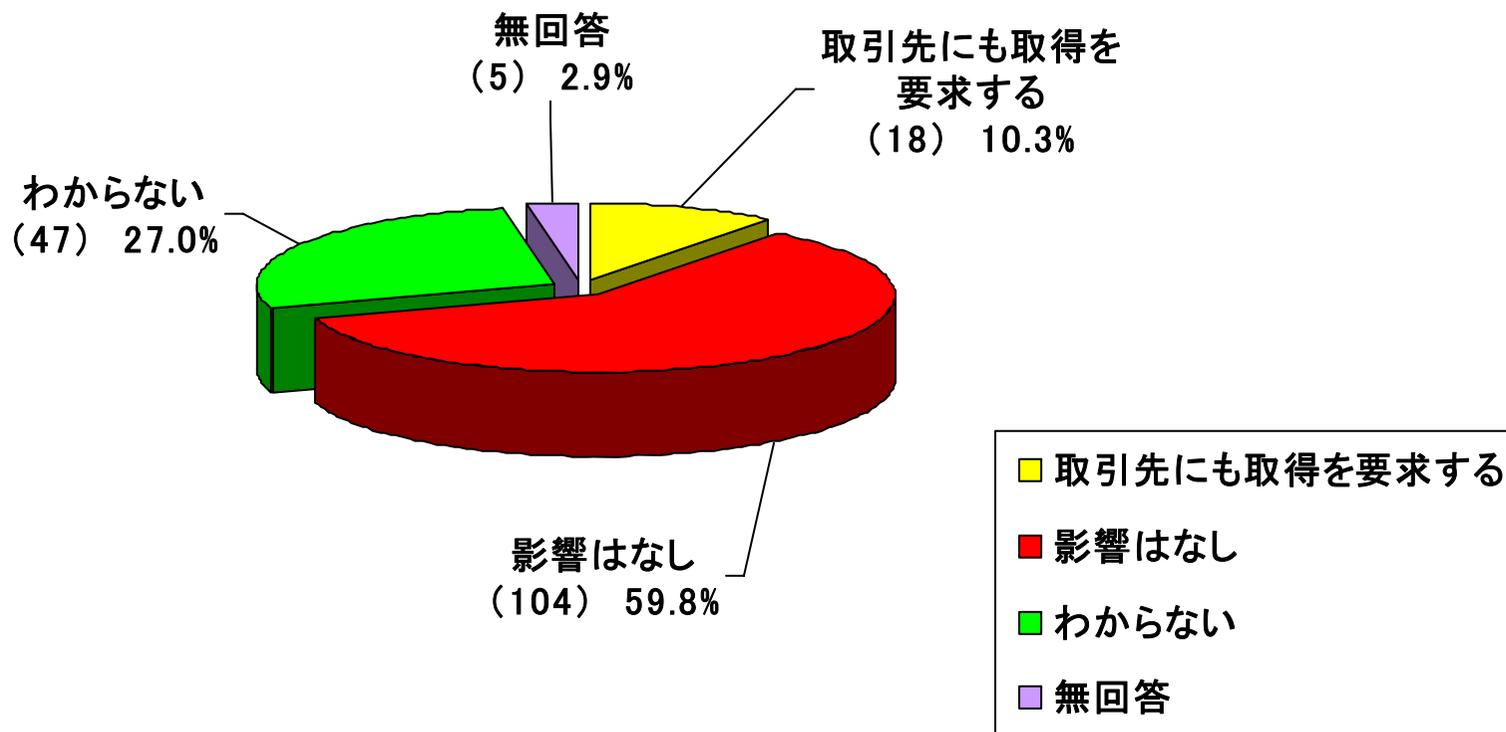
弊社の審査の内容（審査の質）は、どの様にお感じですか



n=174(アンケート回答総数)

## D. ISO9001導入による影響・効果

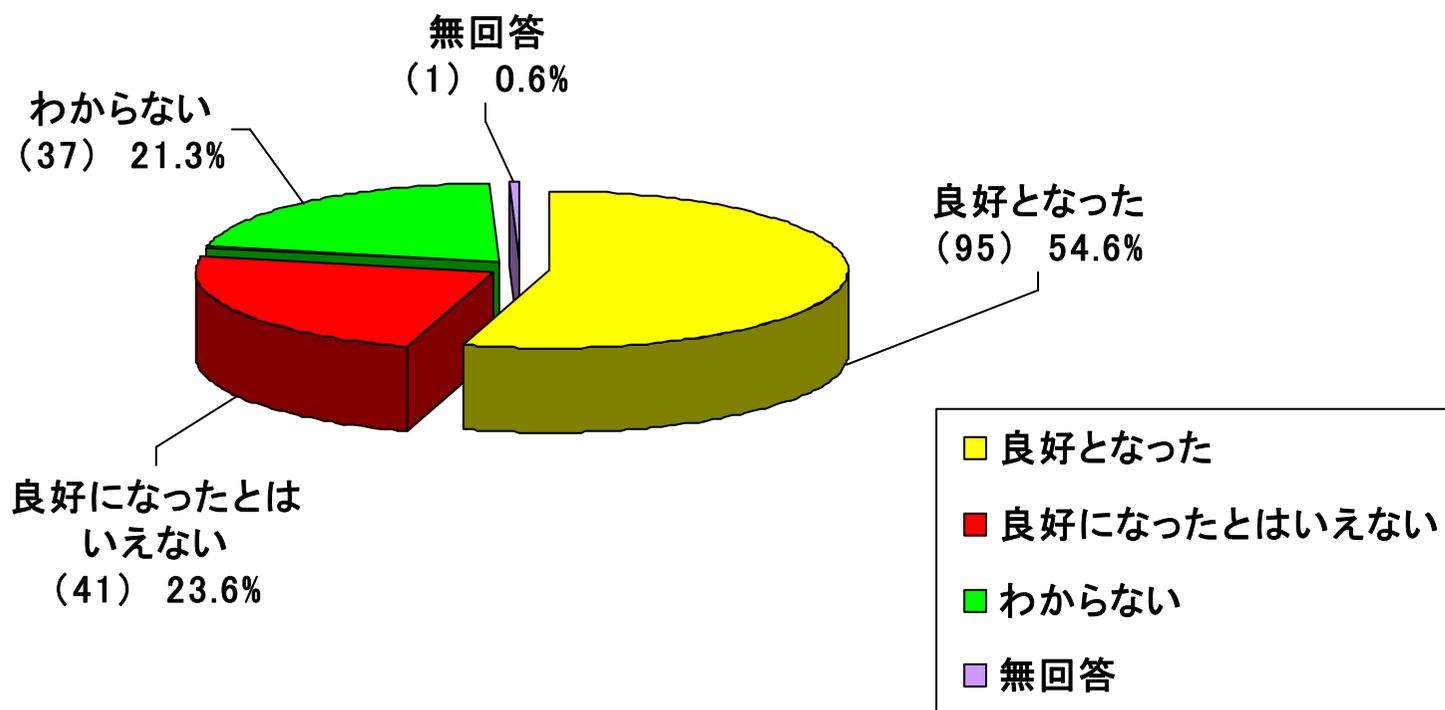
### D-1. 認証取得後、取引先への影響がありますか



n=174(アンケート回答総数)

## D. ISO9001導入による影響・効果

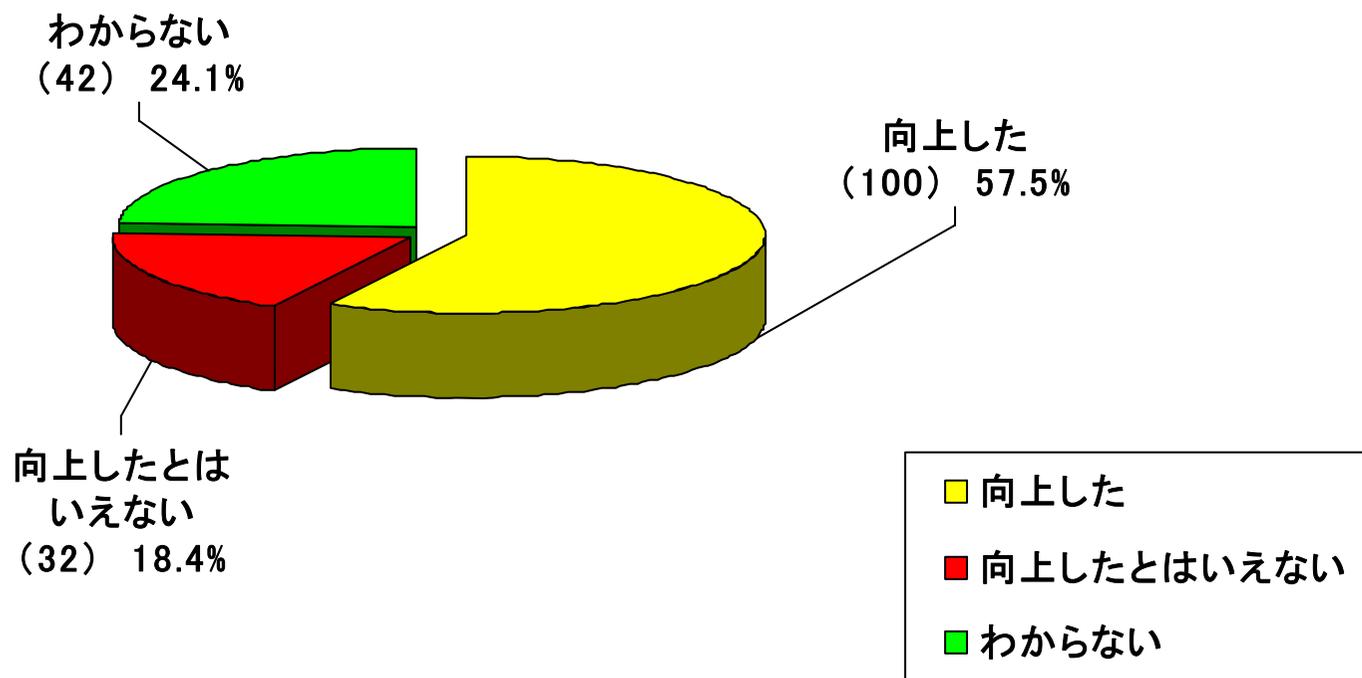
D-2. 責任の所在が明確になることにより、  
部署間の関係は良好になりましたか



n=174(アンケート回答総数)

## D. ISO9001導入による影響・効果

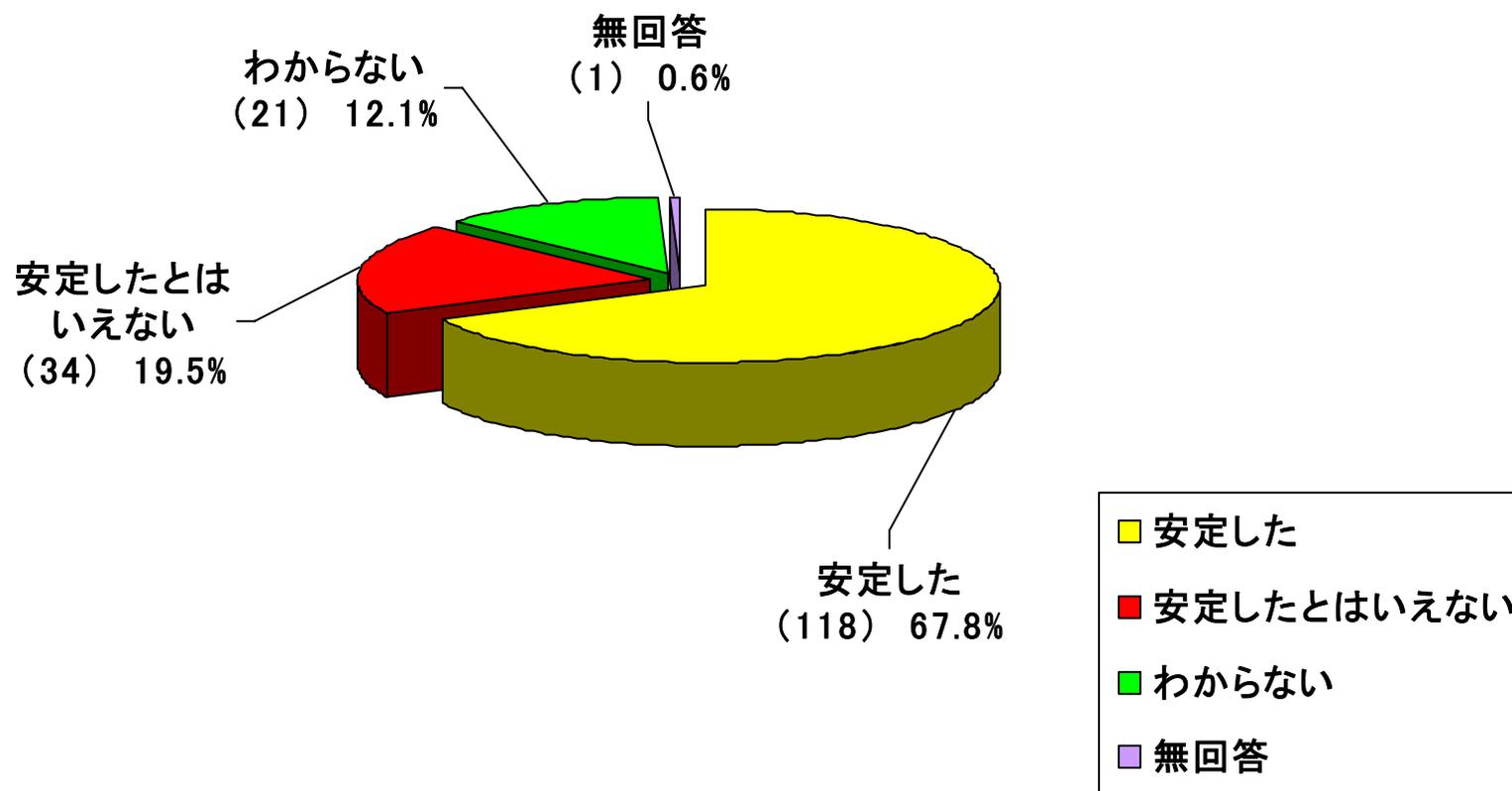
D-3. 認証取得によって、取引先の評価が向上したと感じますか



n=174(アンケート回答総数)

## D. ISO9001導入による影響・効果

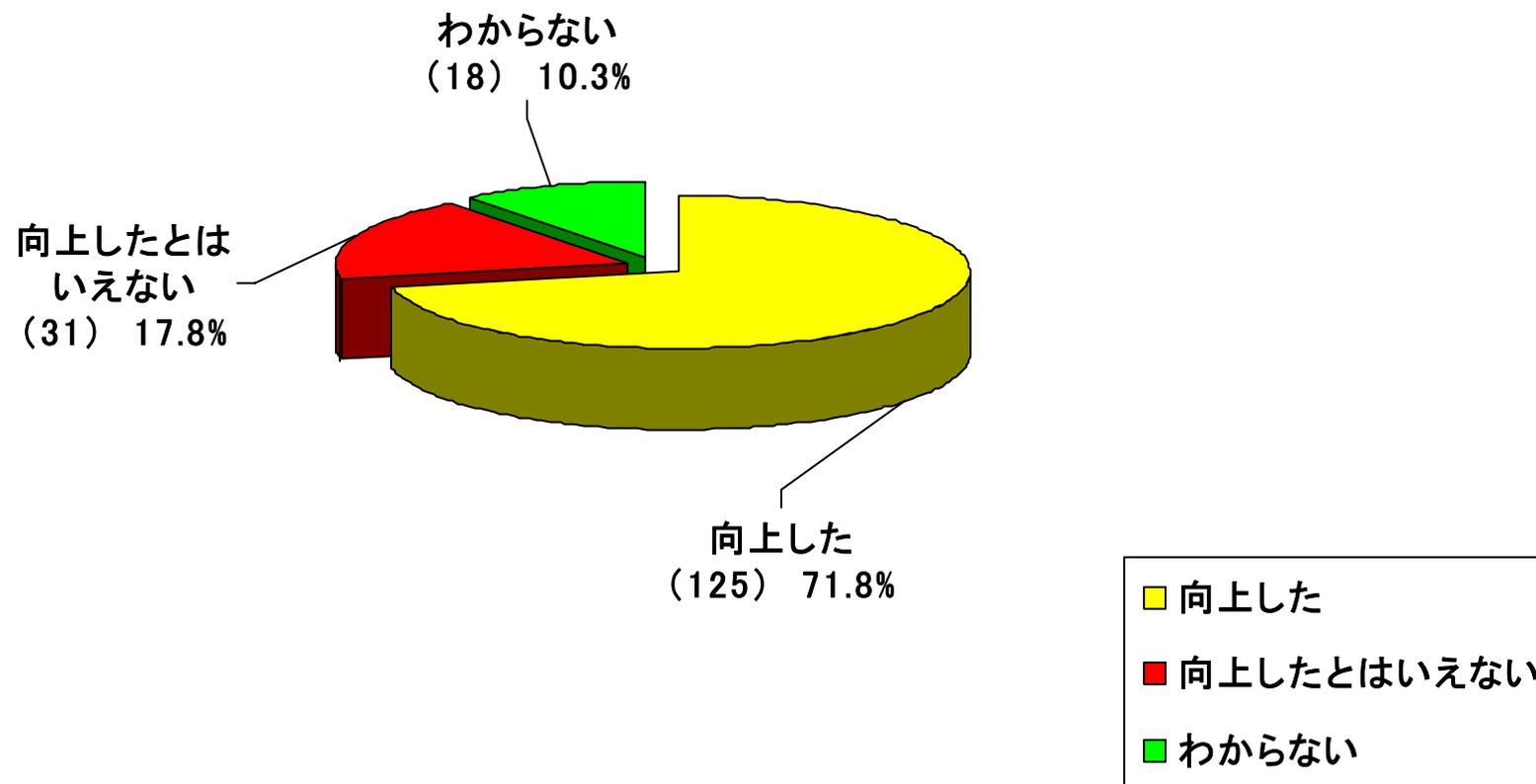
D-4. 認証取得によって、以前より製品（サービス）の品質が安定しましたか



n=174(アンケート回答総数)

## D. ISO9001導入による影響・効果

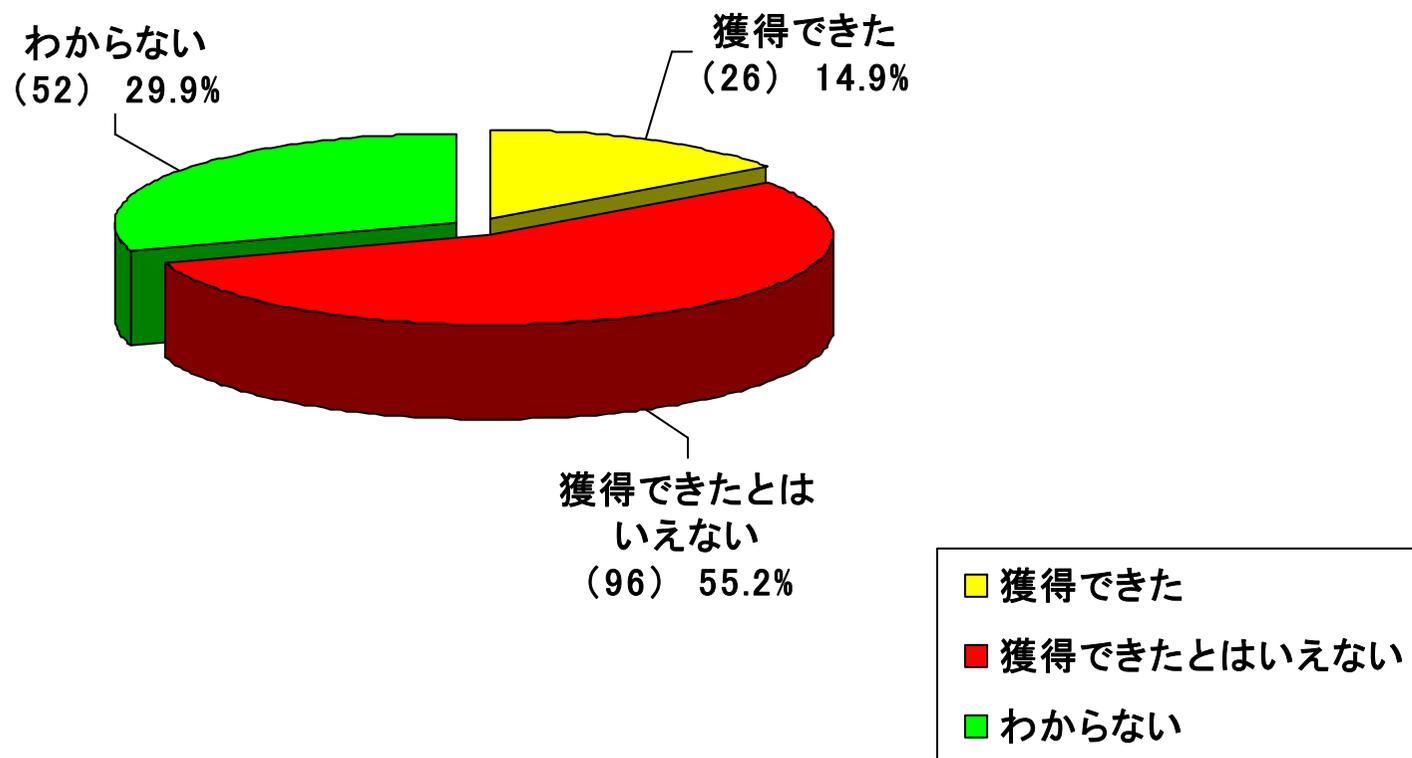
D-5. 認証取得によって、製品（サービス）の品質が向上しましたか



n=174(アンケート回答総数)

## D. ISO9001導入による影響・効果

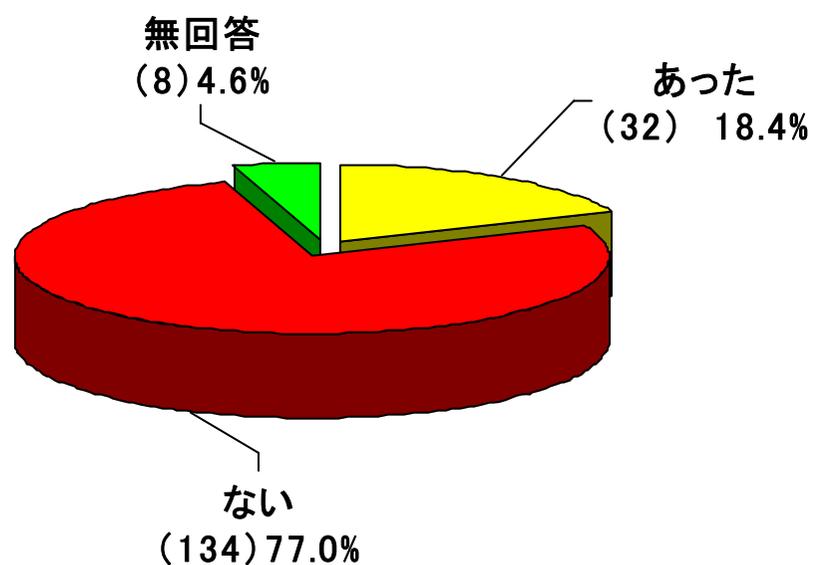
D-6. 認証取得によって、新たな顧客を獲得できましたか



n=174(アンケート回答総数)

## D. ISO9001導入による影響・効果

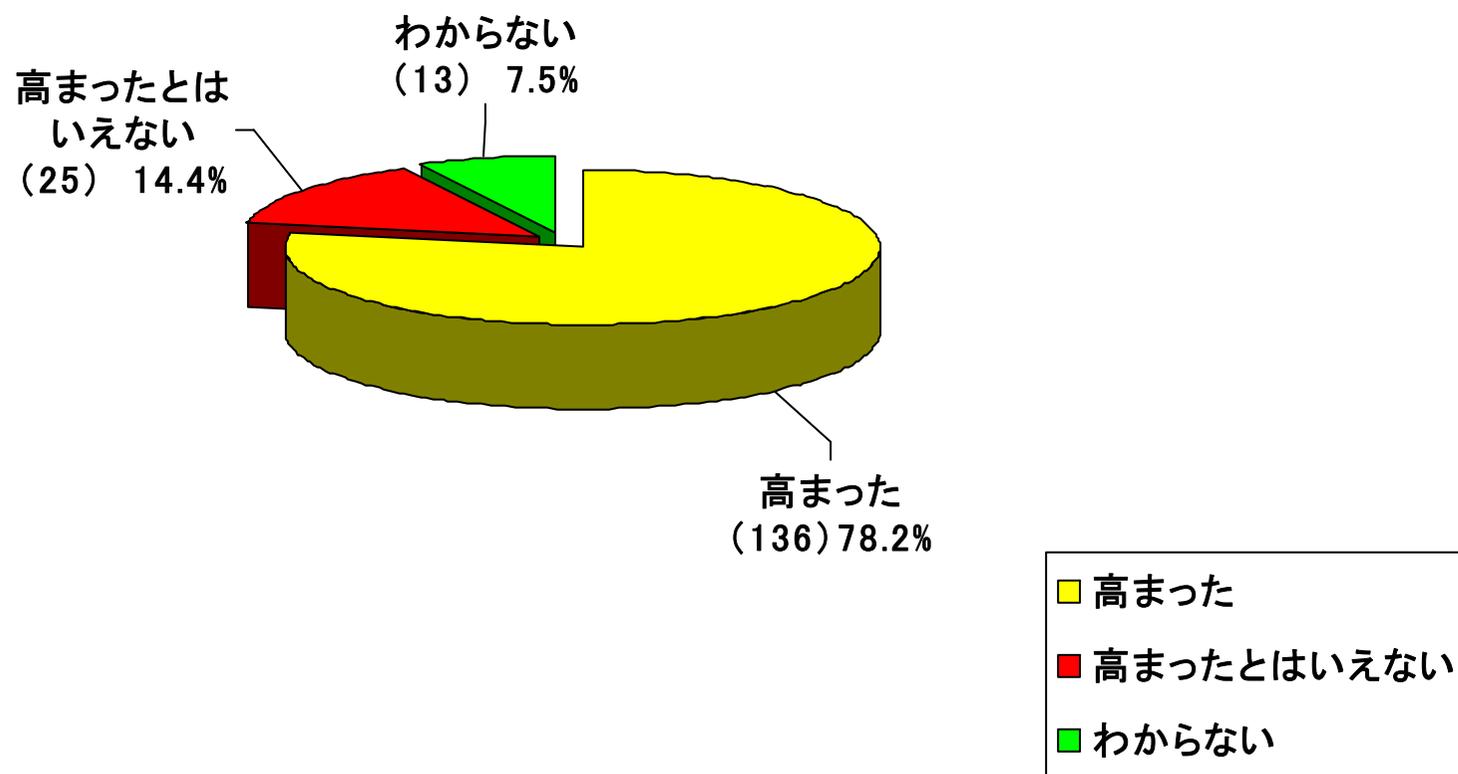
D-7. 取引先の立ち入り検査（監査）が省略されたことがありますか



n=174(アンケート回答総数)

## D. ISO9001導入による影響・効果

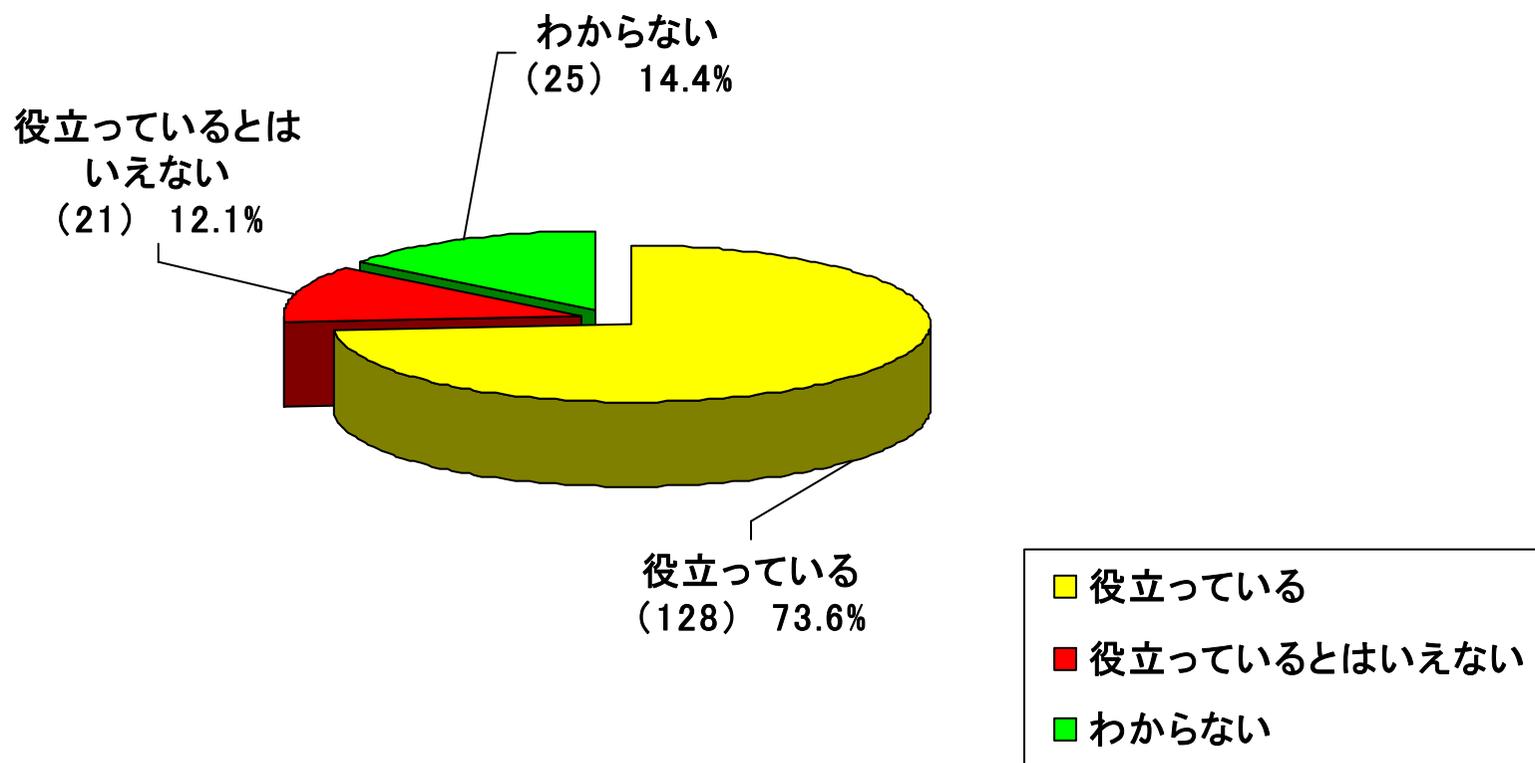
### D-8. 認証取得後、従業員の品質意識は高まりましたか



n=174(アンケート回答総数)

## D. ISO9001導入による影響・効果

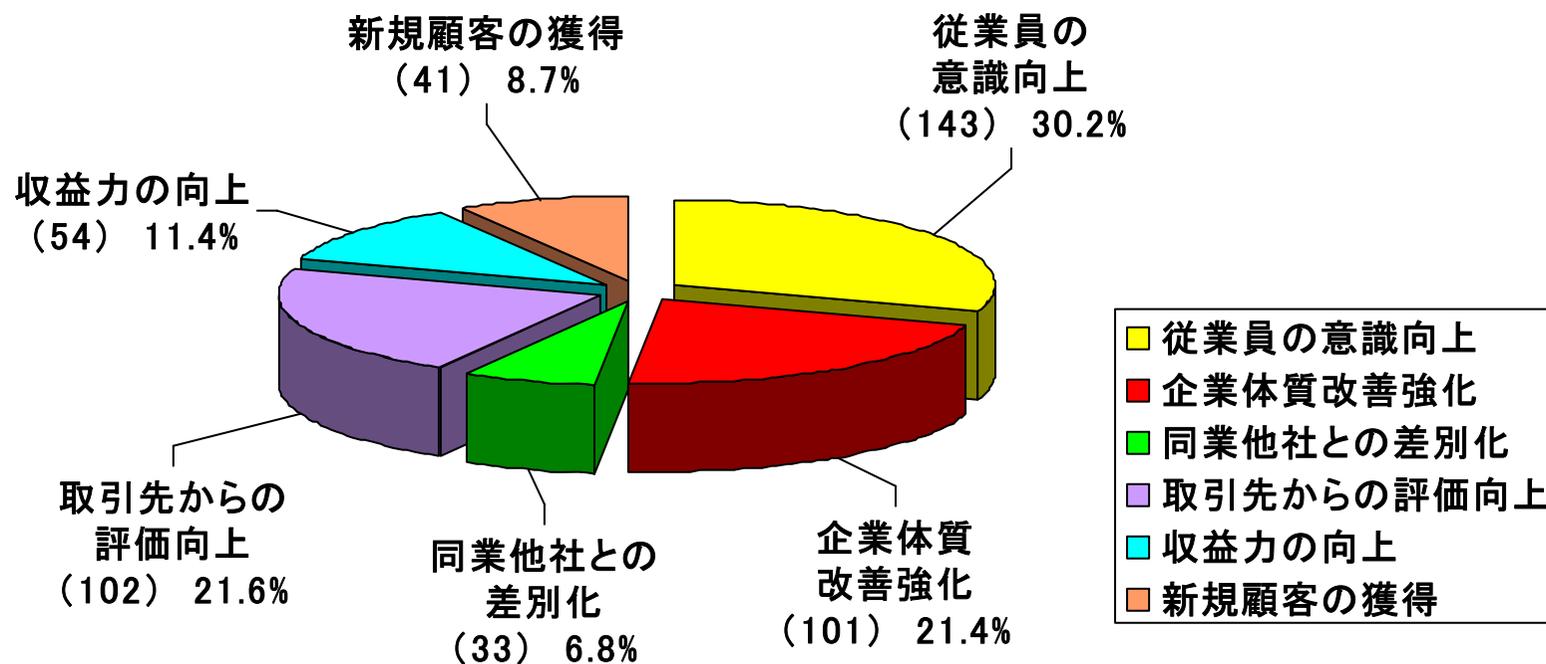
### D-9. 認証取得が企業体質の改善強化に役立っていますか



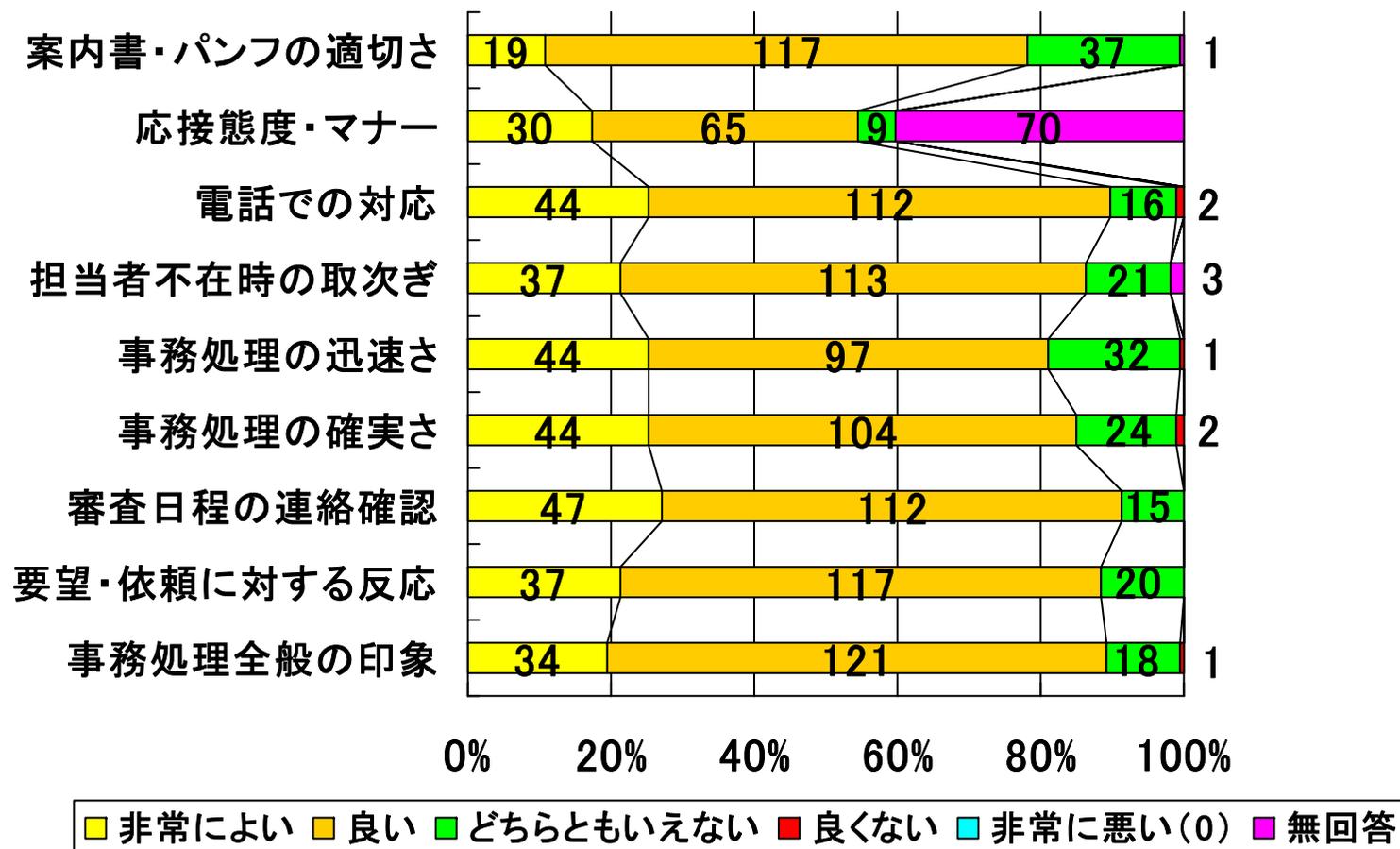
n=174(アンケート回答総数)

## E. 登録維持による効果(複数回答6つまで)

今後、どのような効果を期待しますか



## F. 事務処理に対する評価



n=174(アンケート回答総数)

## H.お客様のご意見の集約

今回のアンケートの中で、お客様のご意見をお寄せ下さるようお願いしましたところ、さまざまな感想・評価・苦情・不満・要望等を頂きました。

その要点を集約しご報告致します。

1. **ご意見の総数:109件**

記名66件 無記名43件

2. **ご意見の内容**

(A) 弊社に対する御不満や苦情	24件
(B) 弊社への要望	30件
(C) その他の感想・評価等	55件

## H.お客様のご意見の集約

### (A) 弊社に対する御不満や苦情

1. 審査員の質や審査内容について (バラツキ、不勉強、指摘が不明確、形骸化、 時間超過、一部効率低下を招く、審査員交代に 伴う変化大等)	21件
2. 審査員の態度・マナーについて (不親切)	1件
3. 職員の対応や事務処理について (顧客名の周知不足)	1件
4. その他 (ISO (QMS) 制度の必要性への疑問)	1件

## (B) 弊社への要望

1. 期待する導入効果について（内容多岐）	11件
2. 審査料金の低減	4件
3. 事務連絡や情報交換について （メールの活用、ISO最新情報の提供、弊社報告書の表示等）	6件
4. 定期サーベイランスの回数について （年1回への回数減）	2件
5. その他 （審査員継続配置要望、知名度向上、解り易い規格説明等）	7件

(C) その他の感想・評価等

1. お客様ご自身の現状について（内容多岐）	13件
2. 具体的な導入効果の報告 （品質意識の向上、事故・ミス減少、書類の整備、 差別化、組織の活性化、社内評価の明確化、 適切なトラブル対応等）	26件
3. 弊社への評価	11件
4. その他	5件