

T2K ティーツーケー株式会社

# お客様満足度 アンケート 集計報告

# 2023



---

QUESTIONNAIRE TABULATION  
REPORT

この度はお忙しい中、弊社の『お客様満足度アンケート』にご協力いただきまして、誠にありがとうございました。貴重なご意見を頂戴することができました。

第一回目のお客様満足度アンケートの結果を下記の通り、お知らせいたします。

---

#### ■アンケート実施期間

2024年1月15日（月）  
～31日（水）

---

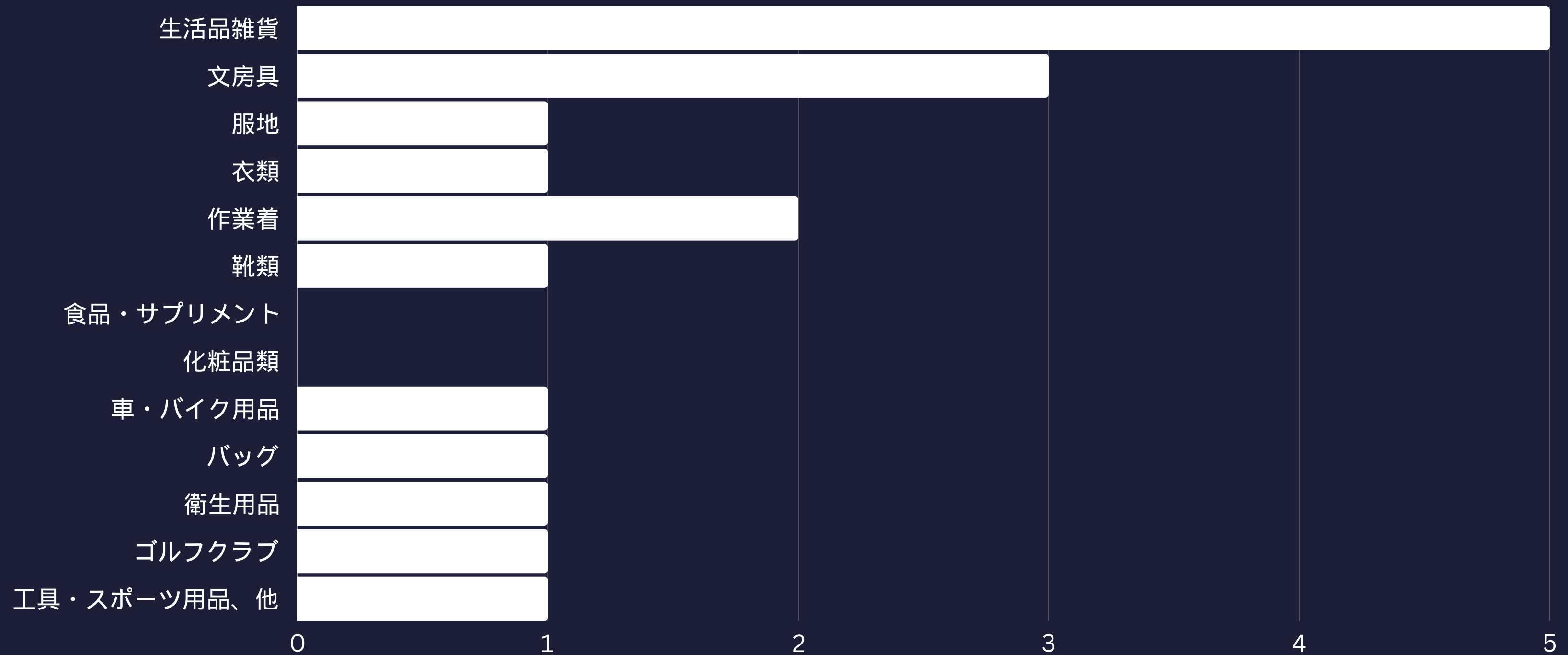
#### ■配信数

配信	42社
回答	13社
回答率	31%

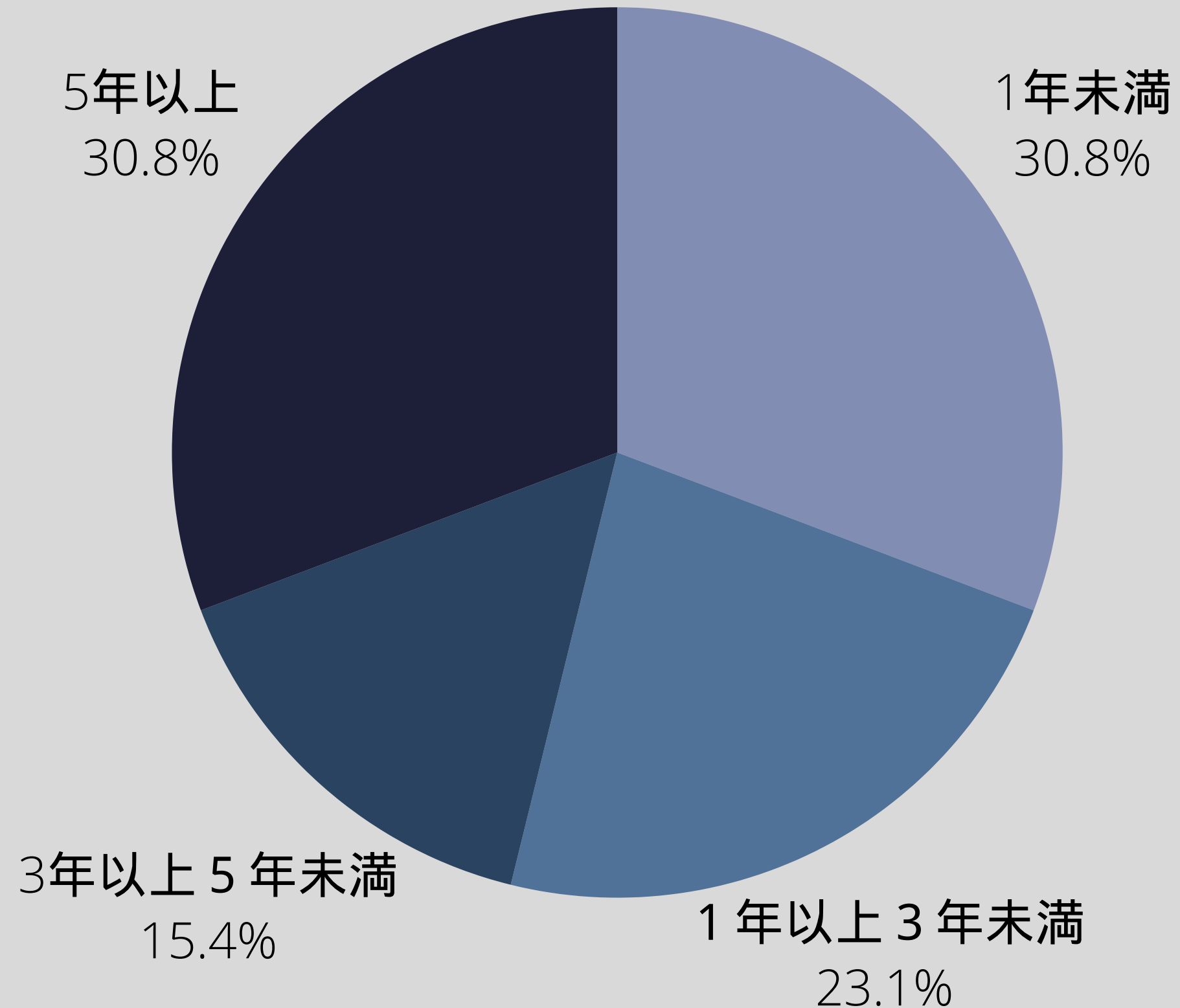
# ごあいさつ

Thank you for taking the time  
to complete the survey.

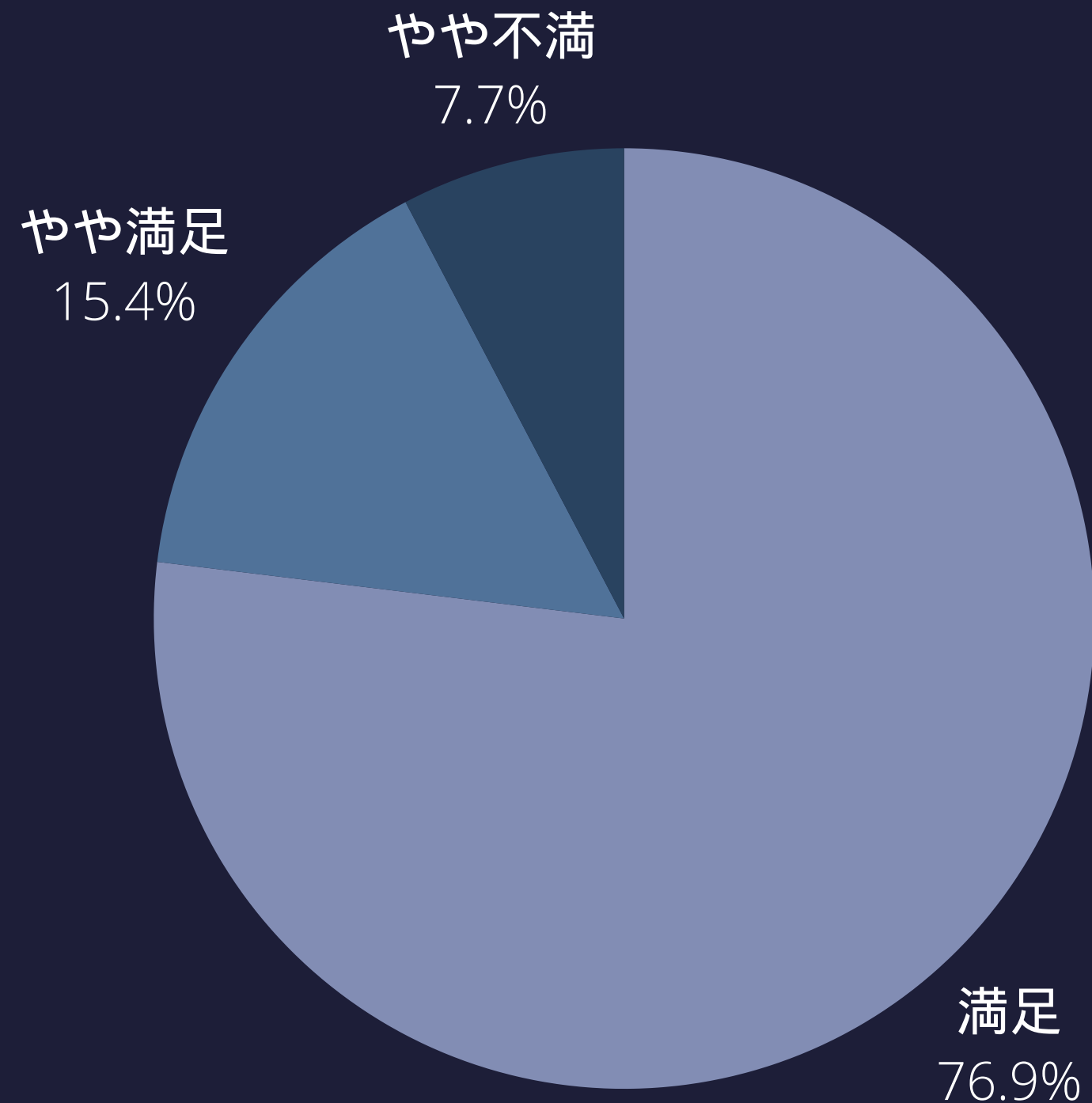
# お預かり商品を教えてください。



# 弊社とお取引をいただいてから何年目ですか。



# 弊社のサービス（お取引）に満足いただけていますか。

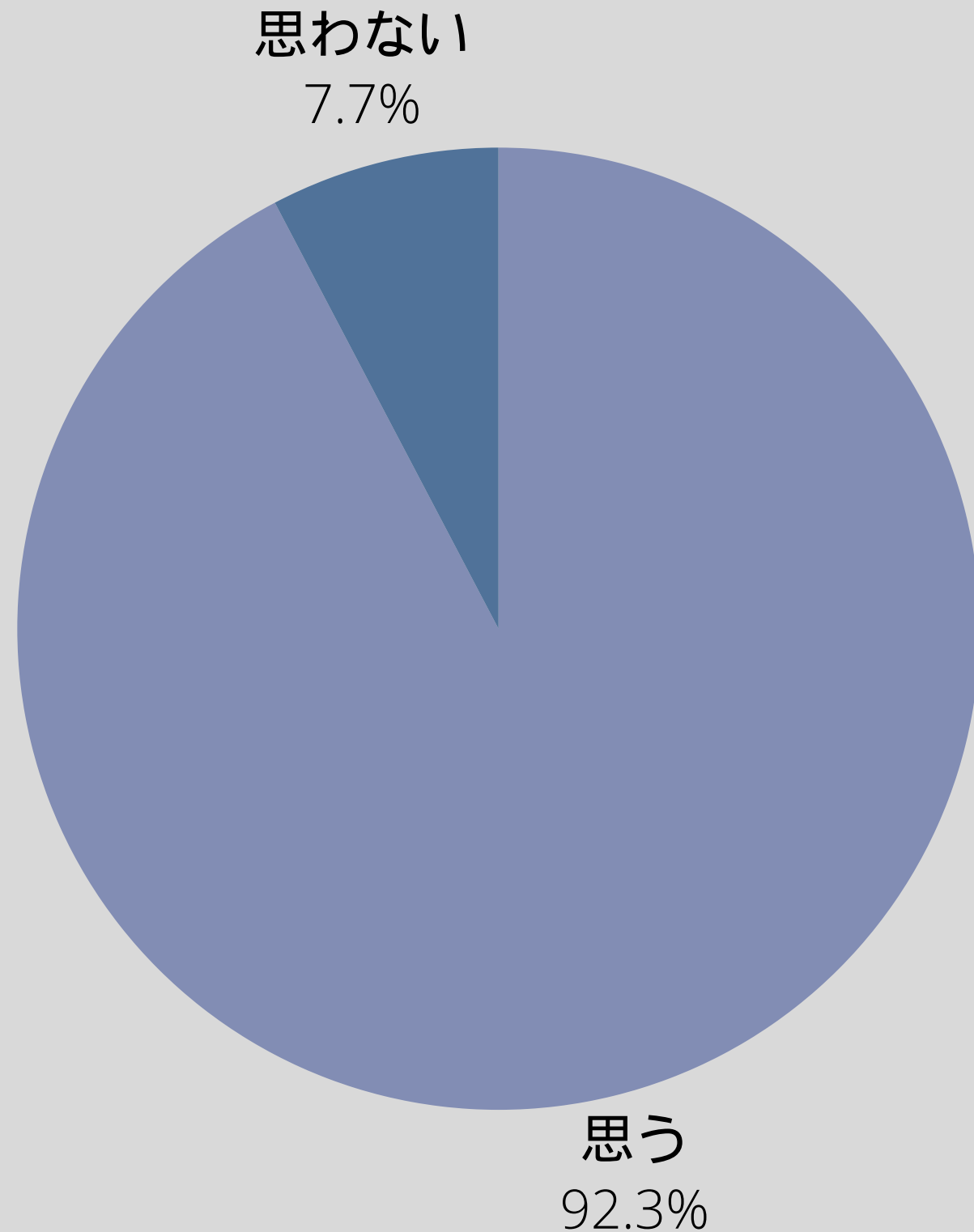


やや不満・不満を選ばれた場合、ご不満な点を改善して参りますのでご意見をお聞かせください。

一時期に比べたら改善していただいているが、単純なミスや報告漏れ等のサービスレベルの低下が見られます。

貴重なご意見ありがとうございます。  
約92%のお客様には概ね満足いただいておりますが、逆に約8%ややご不満があるとの結果でした。  
特にご指摘頂いた件につきましては速やかに社内共有の上、改善を図ってまいります。

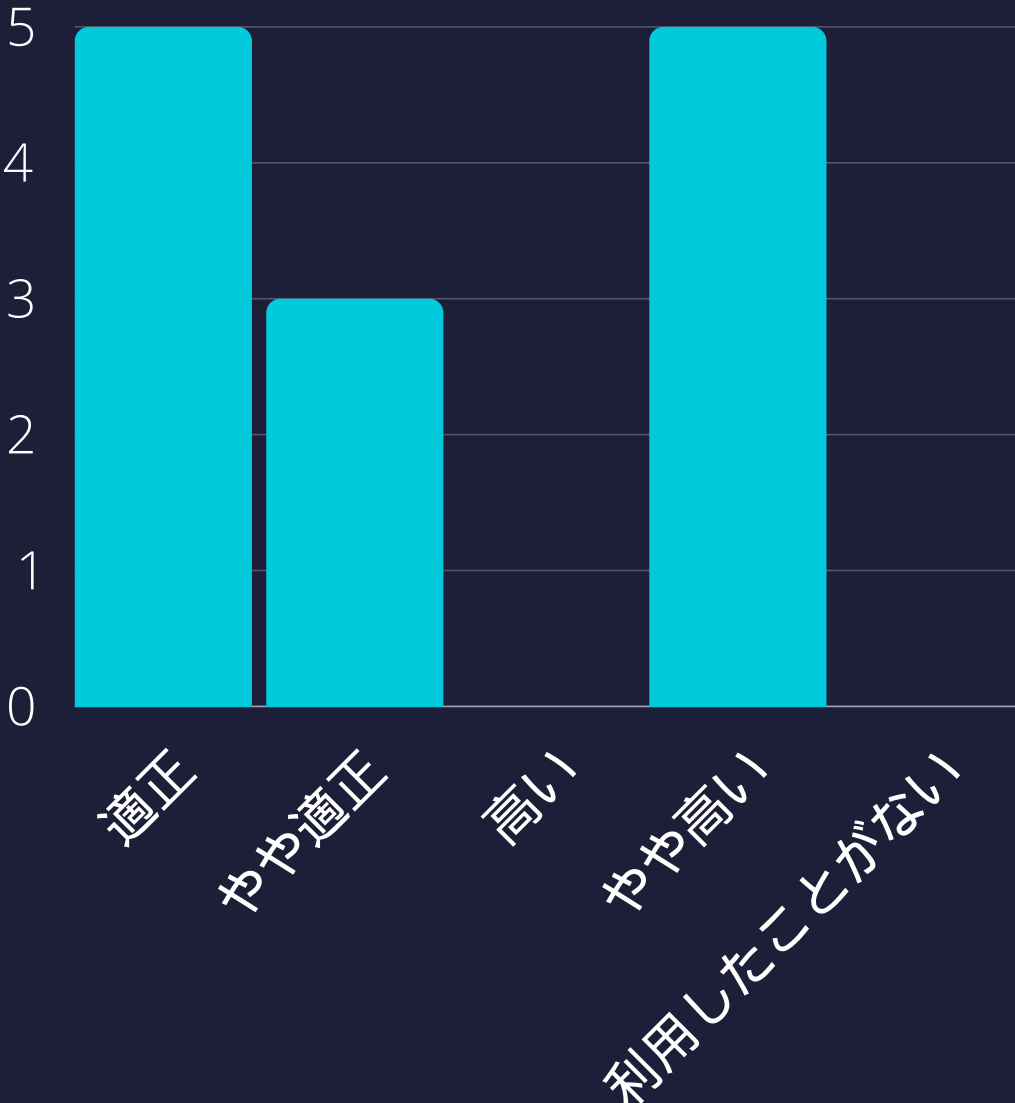
# 弊社をお知り合いの他企業様にご紹介（おすすすめ）したいと思われませんか。



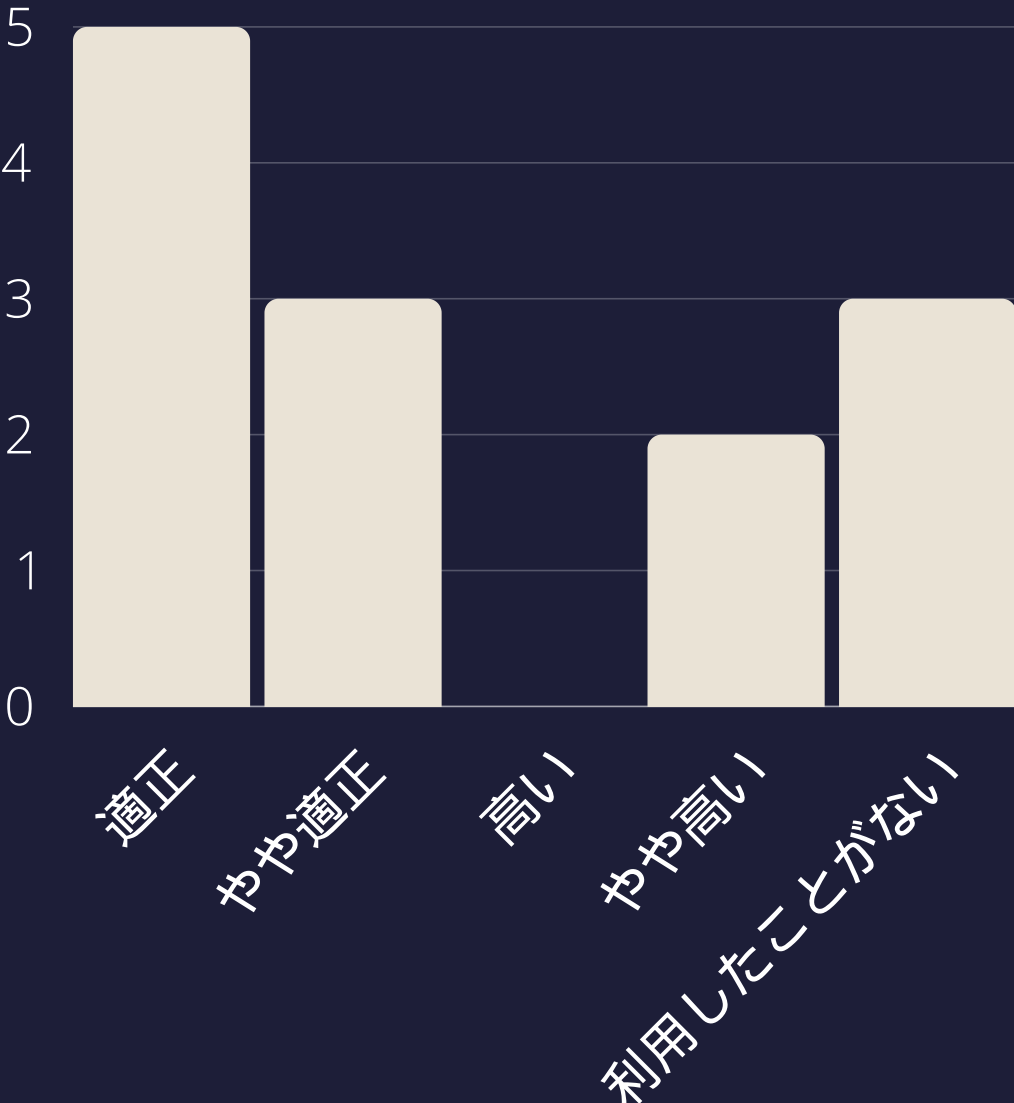
貴重なご意見ありがとうございます。  
ご紹介の際には是非ご一報くださいませ。  
個別のお客様に応じたご提案をお持ち致します。

# 現在のご契約金額に関して教えてください

## 物流事業部



## 運送グループ

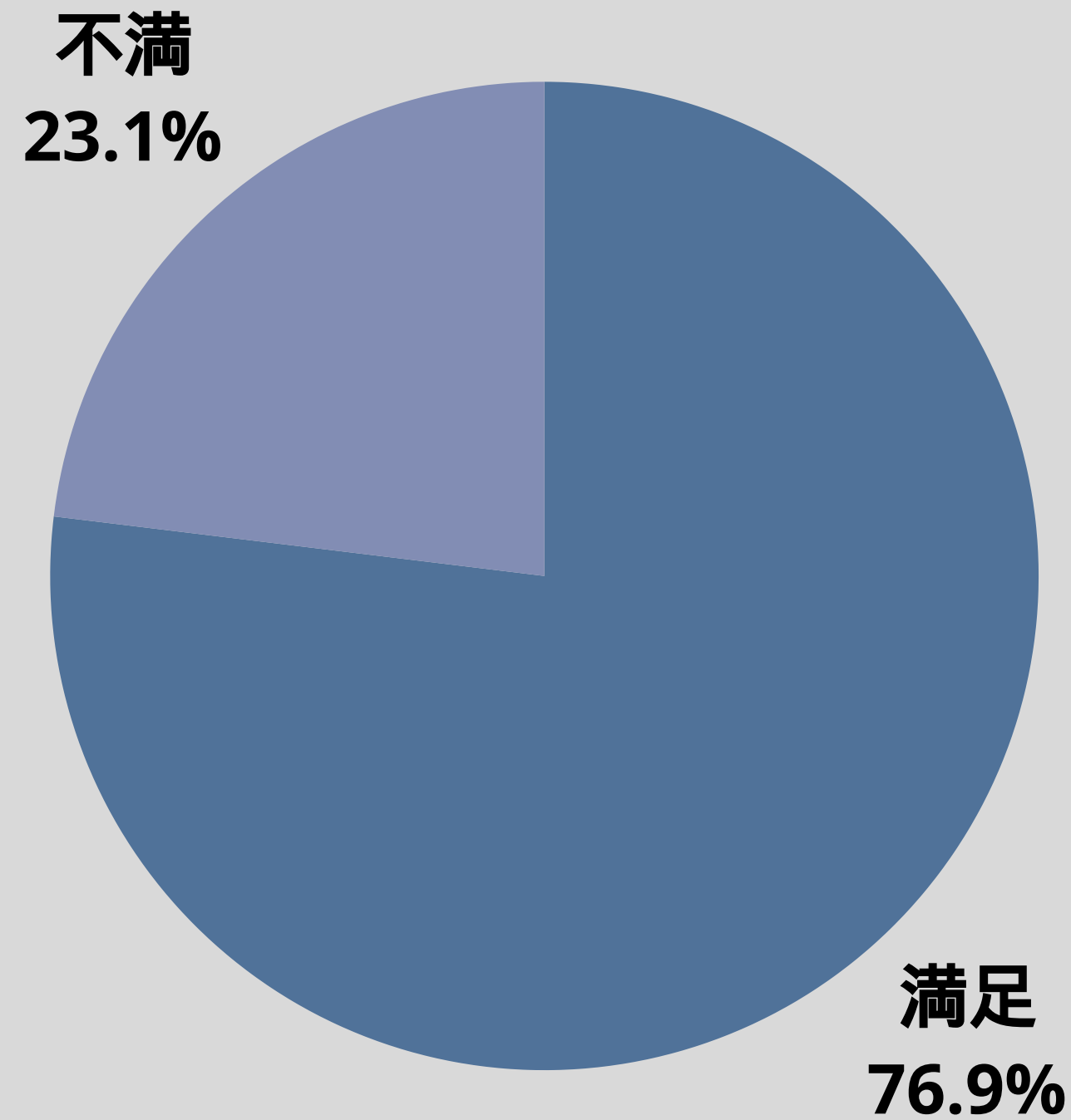


ご意見をお聞かせください。

特に昨年のサービスレベルの低下を考えるとやや高いのではないかと見られるが。現状は改善傾向が見られるが。

貴重なご意見ありがとうございます。ご契約金額に対して、ご満足いただけるようサービスレベルを向上して参ります。

# 現在の配送業者の価格について満足していますか。



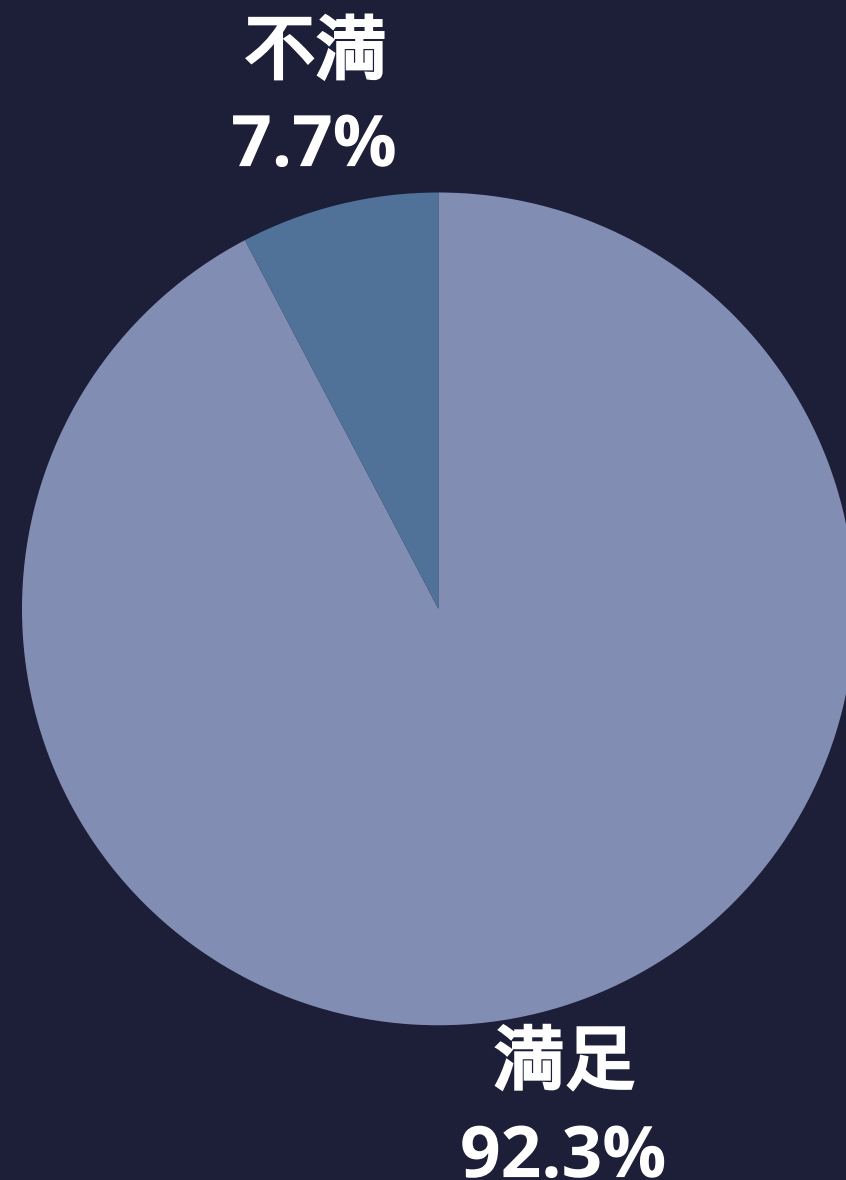
## お選びいただきました理由を教えてください

- 平均価格だと思います。
- 高いです
- 配送業者の価格はしょうがないため
- 少し割高
- 安価
- 他社のサービスと比較して、良いと考えたため。
- 適正価格と認識している
- ほぼ適正価格だと思います
- 佐川急便が安めの運賃契約を結んでくれています

貴重なご意見ありがとうございます。  
約3/4のお客様にご満足  
いただいております。



# 現状の配送業者の配送品質について満足していますか。



貴重なご意見ありがとうございます。  
約9割のお客様にご満足いただいております。  
配送業者様と共有をし、今後も改善して参ります。

お選びいただきました理由を教えてください

- 丁寧に梱包してもらってます。
- 時間どおりに手配をして頂いている所や箱に異常がある場合は素早く教えて頂ける所
- 配送事故が少なく満足しています
- 扱いが雑な時がある
- スピード
- ebayのバイヤーからの反応が良く、助かっていると感じている為。
- 迅速かつ丁寧
- クレームが連続で発生していない為

現状の配送業者について、  
その他ご意見がございましたら教えてください。

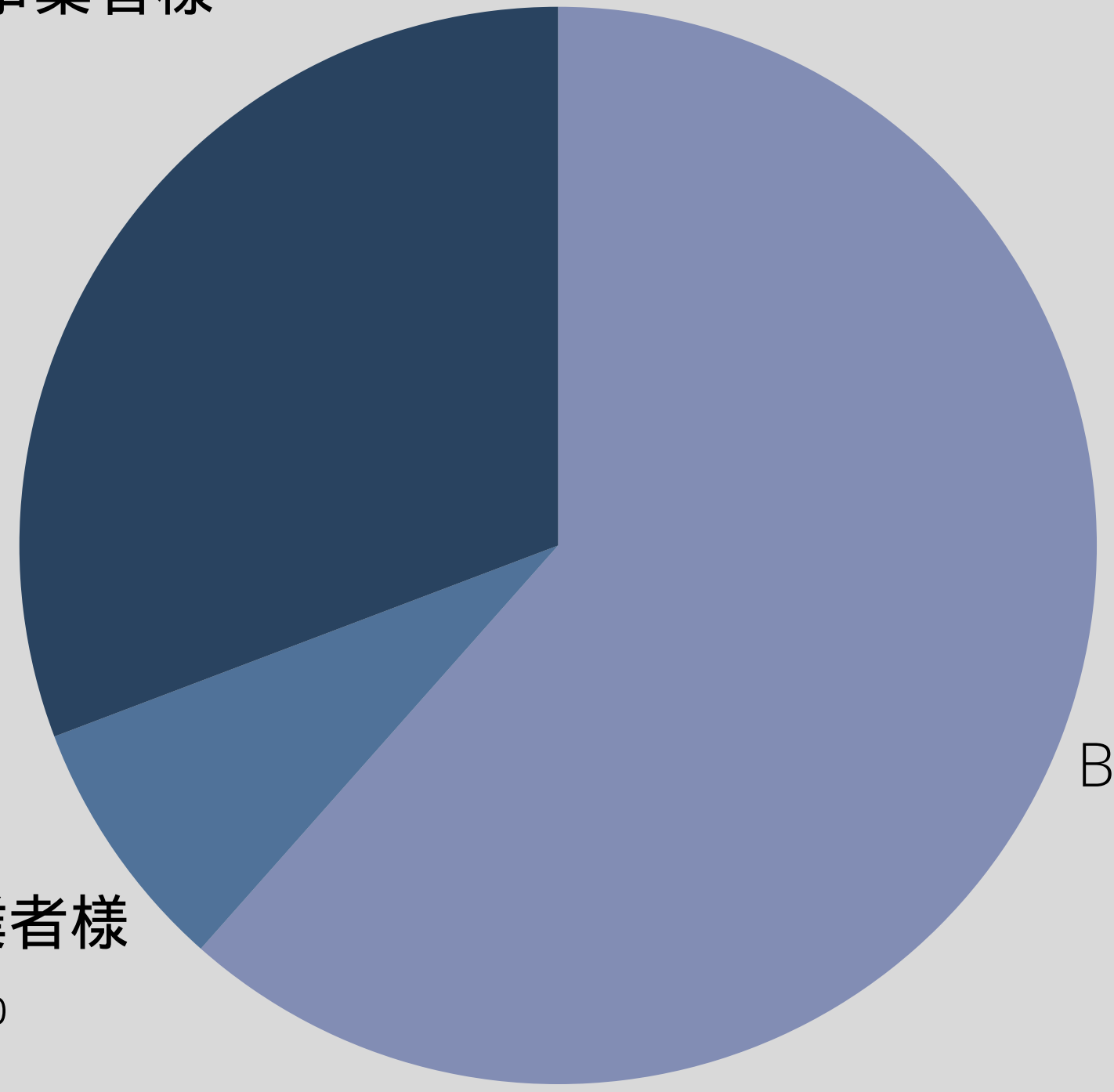
- 時間指定は出来るだけ守ってほしい
- 発送連絡が遅れる時がときどきあるようですので、気をつけていただければ幸いです。

# 現在該当するものを選んでください。

両方を展開している事業者様  
30.8%

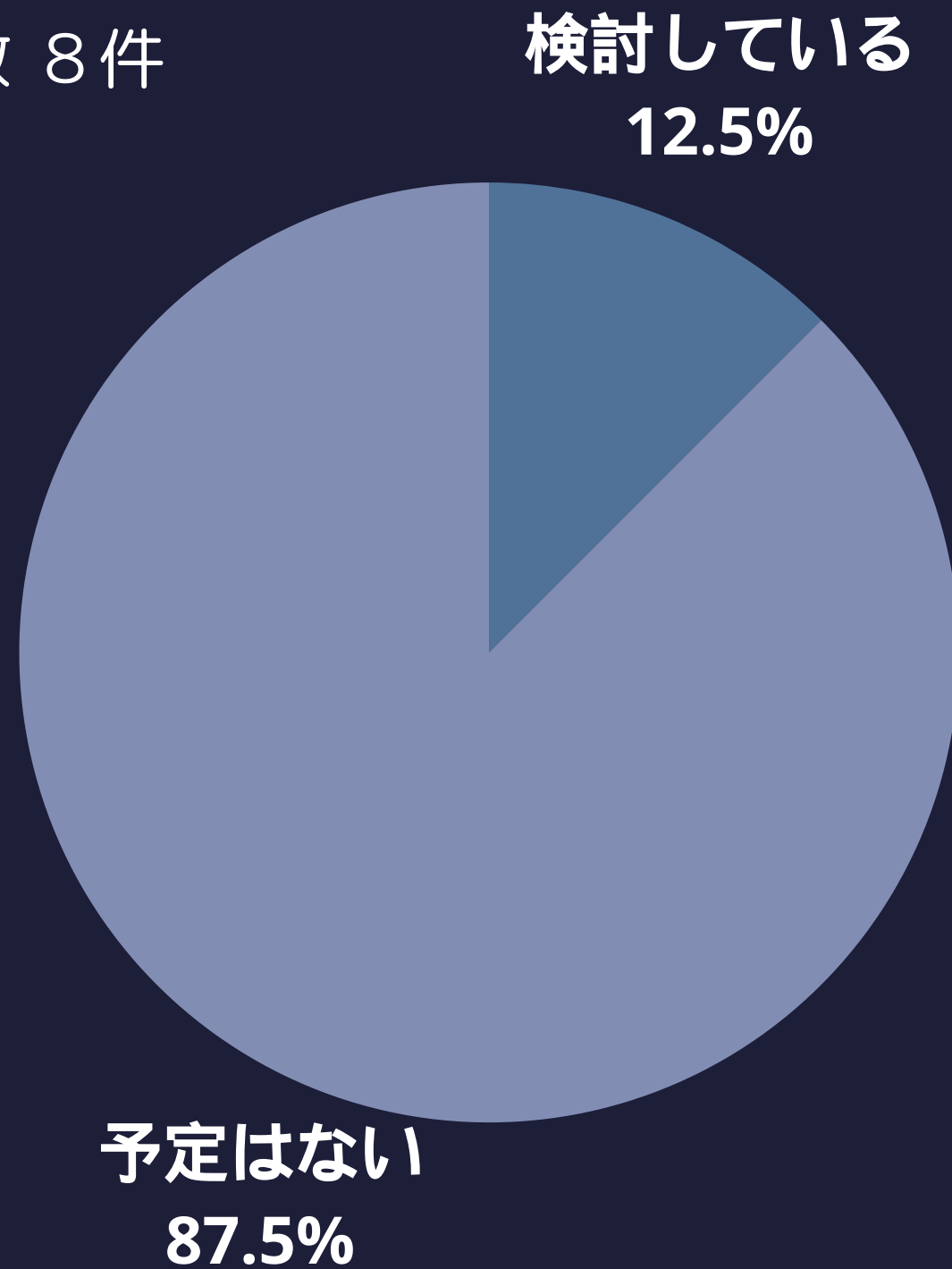
BtoC事業者様  
7.7%

BtoB事業者様  
61.5%



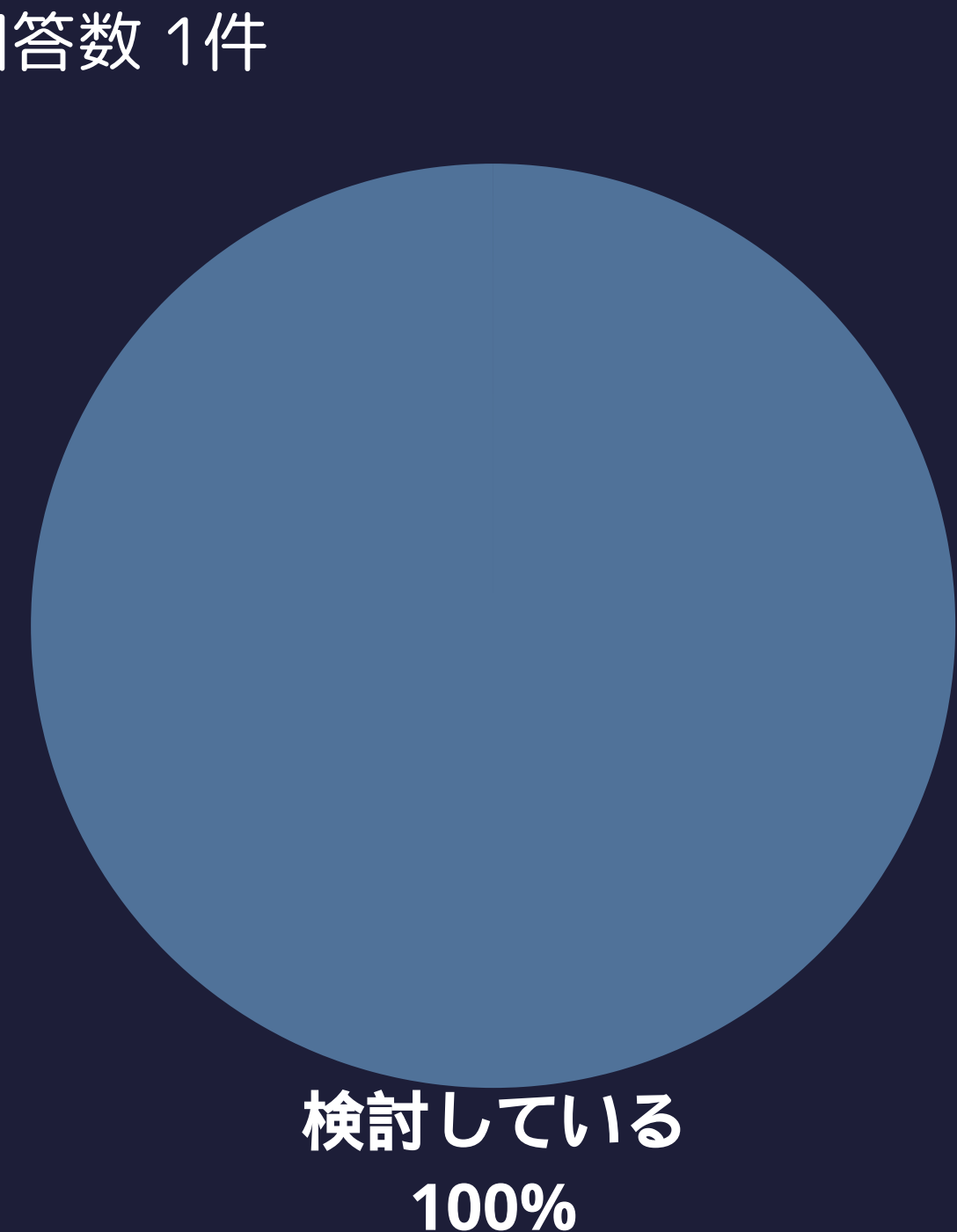
# 今後BtoBビジネスの展開を 検討されていますか。

回答数 8件

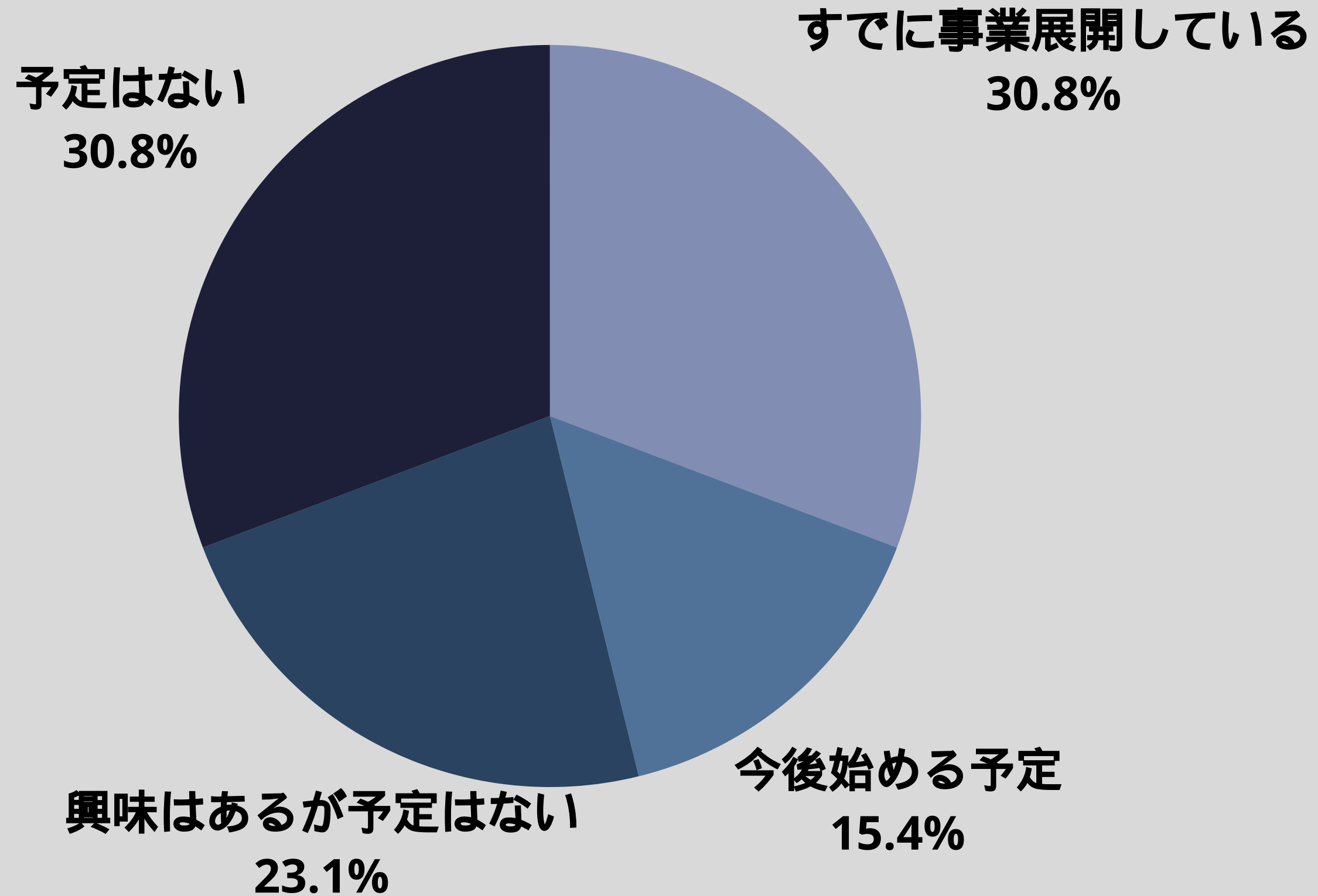


# 今後BtoCビジネスの展開を 検討されていますか。

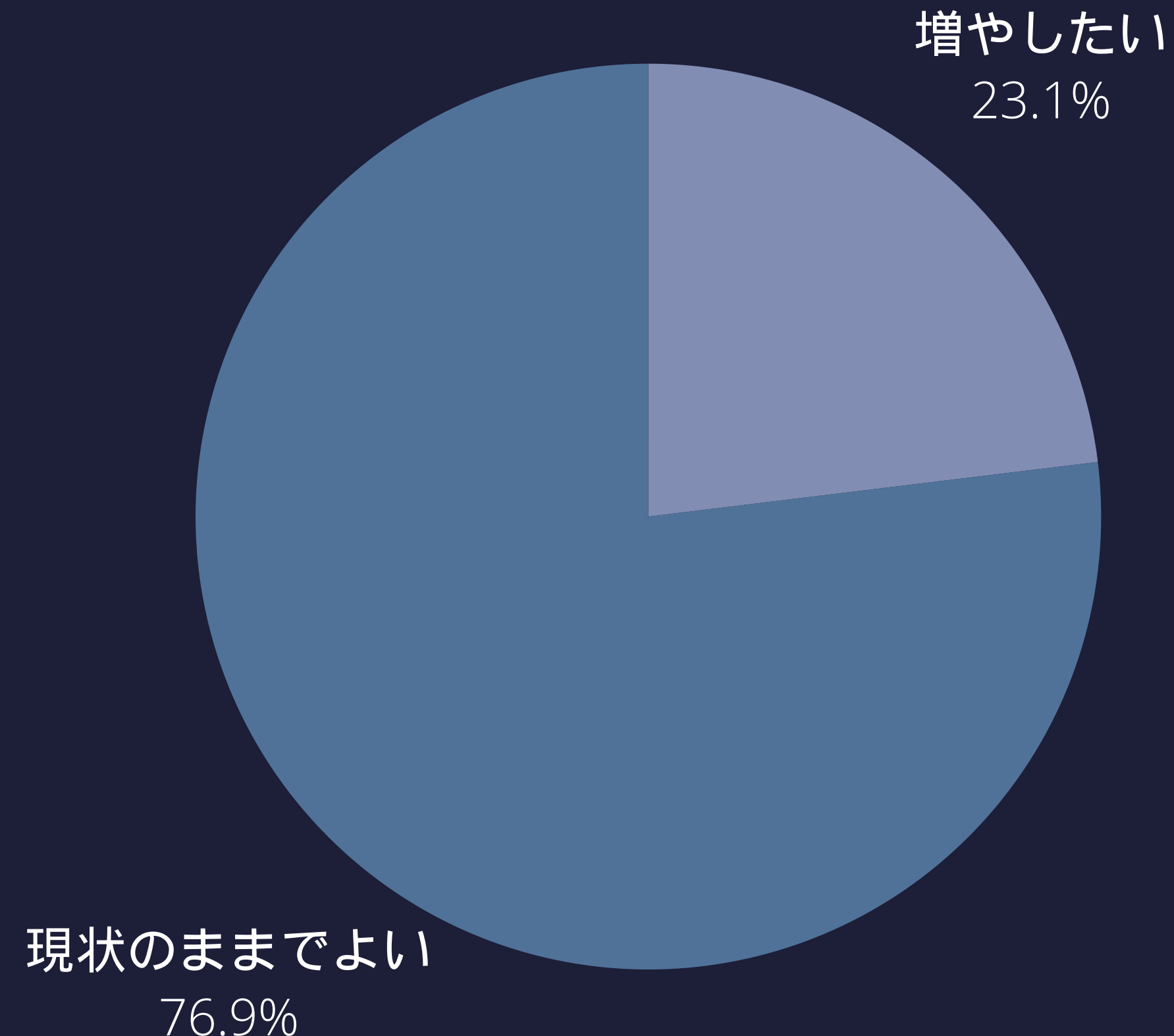
回答数 1件



# 海外発送事業に興味はありますか。

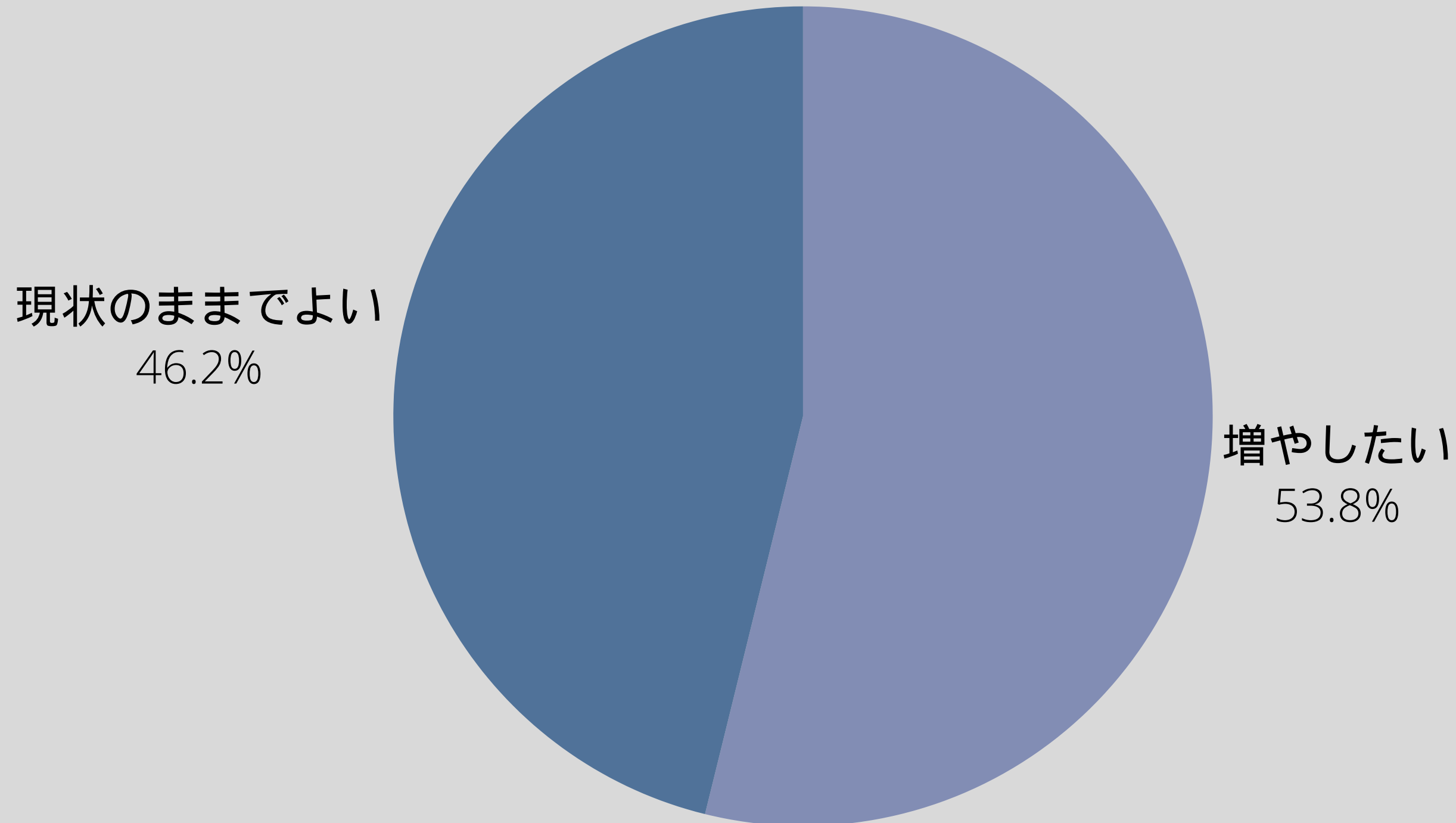


弊社倉庫にて保管させて頂いている商品量について教えてください。



貴重なご意見ありがとうございます。  
2割強のお客様に「増やしたい」とのお声を頂きました。ありがとうございます！！  
是非、弊社担当者へご相談ください！！

弊社倉庫にて出荷させて頂いている商品量について教えてください。

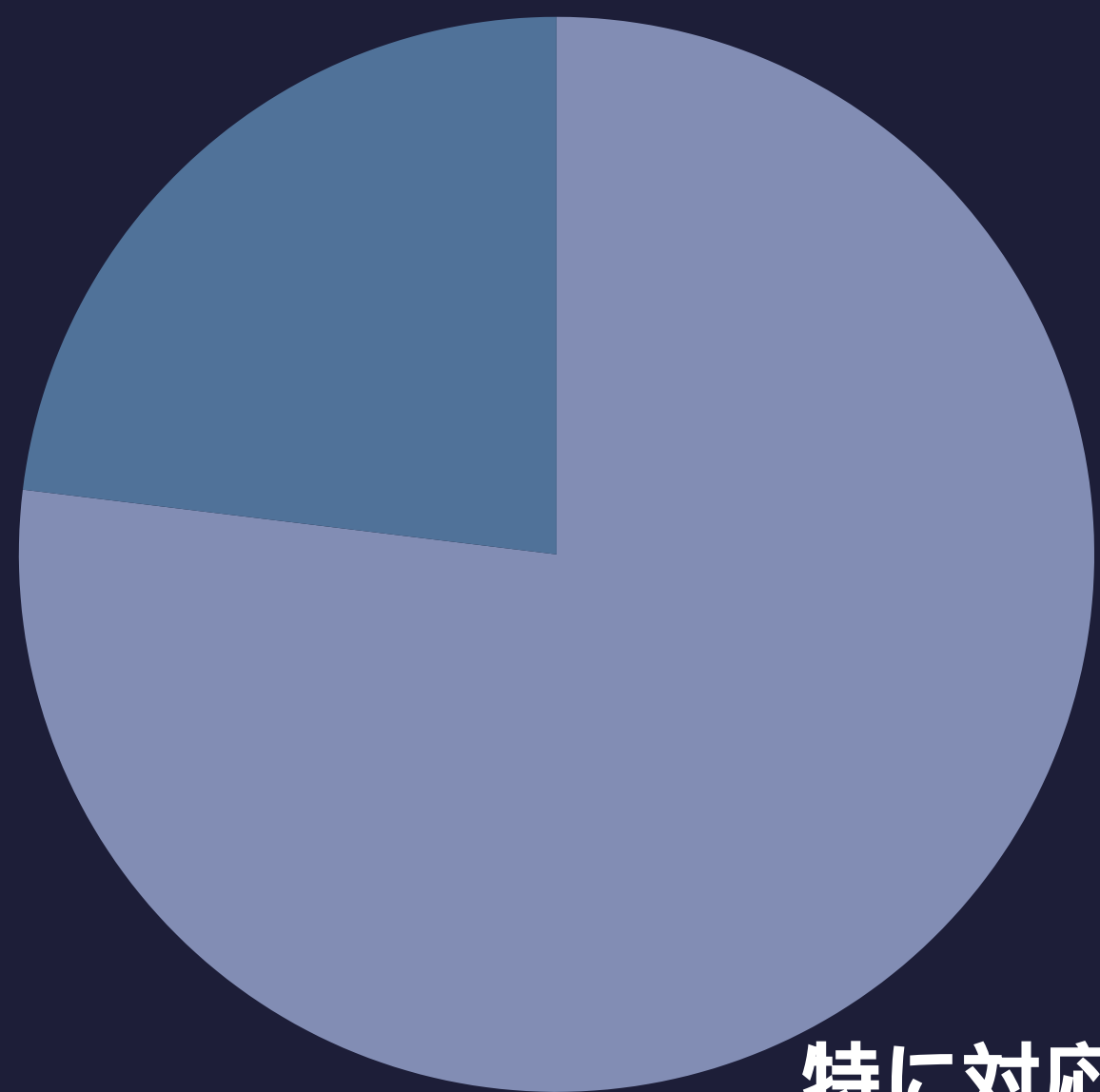


貴重なご意見ありがとうございます。  
約5割のお客様に「増やしたい」とのお声を頂きました。ありがとうございます！！  
是非、弊社担当者へご相談ください！！

# 岡山発のお荷物が翌日関東着できなくなることについて、ご検討されている対応を教えてください。

東日本エリアの委託倉庫を検討中

23.1%



特に対応しない  
76.9%

貴重なご意見ありがとうございます。  
2024年問題の対策については大きな課題であると捉えており、弊社内で検討中でございます。

その他、ご意見、ご要望がございましたら、教えてください。

- いつもありがとうございます
- 増やしたいけど増やせない状況になります。条件が合えば記入した数値より増やしたい気持ちはあります。
- 第三日曜も出荷依頼可能になれば、幸いです。

貴重なご意見ありがとうございます。  
頂きましたご意見につきましては、弊社内で検討を進めて参ります。