

顧客満足度（CS）調査の実施報告

2019年10月25日

2019年度の「マグナCSニュース」をお知らせいたします。

お客様のご要望、ご期待に応え続けるための弊社取り組みとして、本年度の顧客満足度調査を9月2日～10月9日の約1ヶ月間、実施いたしました。

大勢のお客様にアンケートのご協力をいただき、感謝しております。

2019年度 CS調査結果

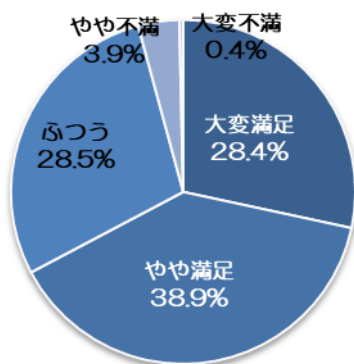
総合満足度評価 **3.9** ポイント (5.大変満足～1.大変不満の5段階評価の平均値)
 (過去最高ポイントを獲得しました)
 (18年度：3.8ポイント `17年度：3.7ポイント `16年度：3.8ポイント)

回収率 52.2%

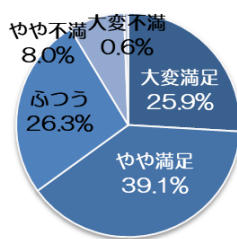
大変満足・やや満足の評価の合計

67.3%

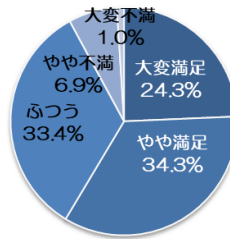
2019年度



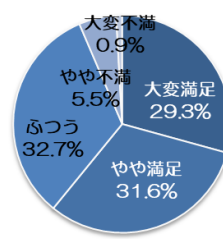
2018年度



2017年度



2016年度



- 企業総合評価点としては過去最高となる評価をいただき、喜ばしく、また誇れる結果となりました。
- 項目別満足度評価、その他の指標、自由回答コメントからいただきました「お客様の生の声」「事実」を真摯に受け止め、1件1件丁寧に対応してまいります。
- CS調査は、今後も毎年度定点観測し、変化、改善の実態をモニタリングし続ける所存です。
- 私たちマグナは、お客様と一緒に考え、お客様にご満足いただける製品、サービスの提供に努めて参ります。これからもどうぞ、お見守り、ご支援をお願いいたします。