

**제 목 : 제12회 고객 만족도 조사서**

수신처 : 전고객사 경영진 및 실무자

1. 얼마남지 않았지만, 힘들었던 올 한 해 계획하신 바를 모두 이미 이루셨길 바라며, 항상 도와주심에 진심으로 깊은 감사의 말씀을 올립니다.
2. 저희 코사플러스는 묵은 해를 마무리하고, 새로운 해를 준비하고자 연 1회 고객 만족도를 조사하고 있습니다. 특히 당사 설문은 단순 좋은 점수를 받기 위한 것이 아닌 실제 고객사에서 필요한 사항을 당사 프로세스에 반영하여 개선하기 위한 목적으로, 대표이사 이하 모든 직원들이 공유하고 필요한 경우 개선 및 재평가하여 피드백을 드리게 됩니다. 보내주신 의견 하나하나 꼼꼼히 살피고 검토하여 적극 반영할 수 있도록 하고 있으니 많은 의견 부탁드립니다.

회신은 팩스 또는 메일로 제한없이 경영진 및 각 부서별 실무자 등 여러장도 가능하며, 1장 당 감사선물을 보내드리고 있으니 많이 참여하시어 솔직하고 다양한 의견 부탁드립니다.

참여방법은 아래를 참고하시기 바랍니다.

**3. 설문내용 : 고객 만족도 조사**

설문대상 : 당사 엑추에이타 구매/사용 고객사 (경영진, 부서별 부서장 및 실무자)

설문기간 : 2020년 12월 15일~2020년 12월 31일

참여방법 : 팩스(F:031-433-3151) 또는 이메일(admin2@kosaplus.com) 회신

설문담당 : 관리부 최가빈사원 031-433-3159 / 010-8616-0341

4. 솔직하고 다양한 답변을 부탁드립니다.

감사합니다.

응답자 (업체명/성함) : \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ (무기명 가능)

\*평가 귀속기간은 2020년 1월부터 11월까지이며, 모든 보기는 중복선택 가능합니다.

1) 당사 제품의 강점은 무엇이라고 생각하십니까?

- ①가격 ②품질 ③가성비 ④납기 ⑤서비스(대응) ⑥기술력 ⑦기타

2) 시장에서 당사 제품과 가장 많이 경쟁을 하는 제품은 무엇이라고 생각하십니까?

공압엑추에이타	전동엑추에이타
① 국산 (□HKC, □I-TORK, □지니스)	① 국산 (□노아, □HKC, □I-TORK, □지니스)
② 중국산 (□바자, □메가텍, □기타)	② 중국산 (□바자, □메가텍, □기타)
③ 기타 (□유럽제, □일제, □기타)	③ 기타 (□유럽제, □일제, □기타)
④ 같은 코사플러스의 ODM 제품	④ 같은 코사플러스의 ODM 제품

3) 당사 제품이 국내 엑추에이타 전체 시장에서 차지하는 점유율은 몇% 정도로 보십니까?  
공압( )%, 전동( )%

3-1) 당사의 점유율은 작년과 비교해서 어떻게 변했다고 보십니까?

- ①상승했다 ②하락했다 ③비슷하다

4-1) 2)번의 경쟁사 대비 당사 제품의 품질 점수는 몇점입니까?(10점 만점) ( )점

4-2) 귀사의 기대치대비 당사 제품의 품질 점수는 몇점입니까?(10점 만점) ( )점

5) 당사 제품에서 빈도 높게 발생하는 불량률이 있다면 어떤 것입니까?

( )

6) 2)번의 경쟁사 가격과 비교하여 당사 가격에 대한 만족도는 어떻습니까?

- ①만족(현재 상태 유지) ②불만족(가격인상하여 고급화) ③불만족(가격인하하여 시장점유)

7) 당사의 납기는 귀사에서 제품을 판매 하는데 있어 필요한 납기와 비교했을 때 얼마나 신속합니까?(10점 만점) ( )점

8) 당사는 구비서류를 신속, 정확하게 전달하고 있습니까?(10점 만점) ( )점

9) 불량제품에 대한 교환 및 대책은 신속, 정확하게 이루어지고 있습니까?(10점 만점)  
( )점

10) 당사의 응대(전화, 메일)는 친절, 정확하게 이루어지고 있습니까?(10점 만점) ( )점

11) 평소 업무에 어떤 브라우저를 사용하십니까? (OOS 외)

①익스플로어 ②크롬 ③파이어폭스 ④기타

12) 현재 당사에서는 현재 작업중인 모델, 수량, 납기를 확인할 수 있는 OOS(수발주 시스템)와 설계변경, 신제품 등을 안내해드리는 카톡 알림서비스를 운영하고 있습니다.

12-1) OOS와 카카오톡 알림서비스를 이용하시는 경우, 만족도는 어떻습니까?(10점 만점)  
( )점 / 사용해 본적 없음

12-2) OOS를 이용하지 않는 경우, 이유는 무엇입니까?

①OOS가 원지 모른다 ②컴퓨터 자리 밖에서 확인해야 하는 경우가 많다  
③전화나 카톡이 더 익숙해서 편하다 ④기타

13) 지난 고객만족도 조사에서 언급된 불만족은 1년간 얼마나 개선되었습니까?(10점 만점)  
( )점 / 불만족이나 문제 없었음

14) 선호하는 기념품은 어떤 것입니까?

①보조배터리 ②무선충전패드 ③충전식 손난로 ④블루투스 스피커 ⑤기타( )