

平成 26 年 12 月 1 日

お客様各位

株式会社現場サポート

お客様満足度アンケートの結果報告について

拝啓 秋冷の候、貴社ますますご盛栄のこととお慶び申し上げます。平素は格別のお引き立てをいただき、厚く御礼申し上げます。

さて、弊社では、より一層お客様にご満足頂ける製品・サービスを提供するために、2014年10月1日～2014年10月31日に「お客様満足度アンケート」を実施致しました。この度、アンケートの結果を集計致しましたのでお知らせ致します。

アンケートにご協力頂きましたお客様には心より御礼申し上げます。

また、お客様から、お寄せ頂きましたアンケートの内容については、貴重なご意見・ご要望として活用してまいります。今後とも、現場シリーズソフトウェアをご愛顧頂けますよう、宜しく願い申し上げます。

敬具

記

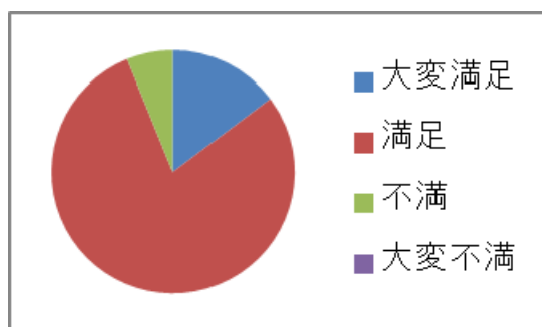
- アンケートの実施期間 :2014年10月1日～2014年10月31日
- アンケートの対象:現場シリーズソフトウェア/弊社サービスをご利用中のお客様
- アンケートの結果について

以上

2014 年度 顧客満足度アンケートの結果報告について

【Q1】ご利用中の製品・サービスへの満足状況についてお聞かせ下さい。

1.1 弊社の製品・サービスに満足していますか？

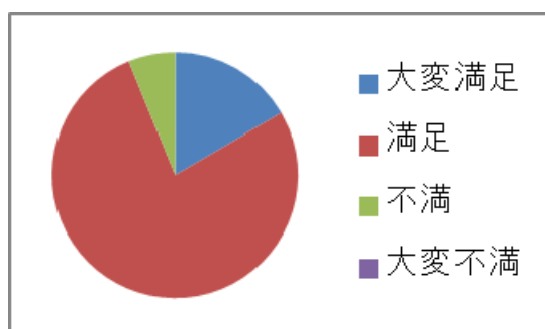


| | 回答率 |
|------|------|
| 大変満足 | 15% |
| 満足 | 79% |
| 不満 | 6% |
| 大変不満 | 0% |
| 合計 | 100% |

➤ 選択した理由をお聞かせ下さい。

- ・コスト、使いやすさには大変満足しています。
- ・情報のやりとりが非常にスムーズかつ簡単にできる。
- ・打ち合わせに時間を要しない提出書類等の移動時間が短縮される。
- ・定期的に情報やお知らせをしていただけるし、直接会話やメッセージが有り、安心サポートを感じます。
- ・色々と汎用性を今後、広げて頂ければもっと使い勝手が良くなるのかな

1.2 弊社の事務手続きについて満足していますか？

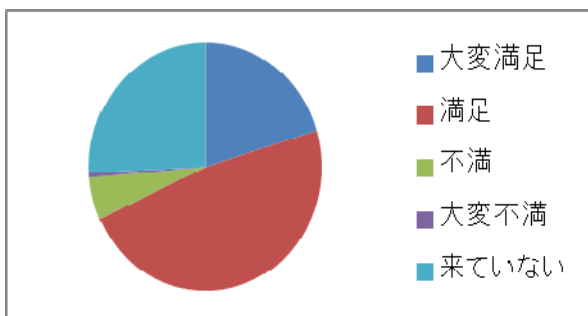


| | 回答率 |
|------|------|
| 大変満足 | 17% |
| 満足 | 77% |
| 不満 | 6% |
| 大変不満 | 0% |
| 合計 | 100% |

➤ 選択した理由をお聞かせ下さい。

- ・web 手続きは簡単でいいと思います。
- ・利用開始の申込みを実施してからの手続きが早かった。
- ・申し込み後もっと早く使用できるようになればなおよい
- ・更新等の連絡も定期的に連絡がくるのでとても助かります。

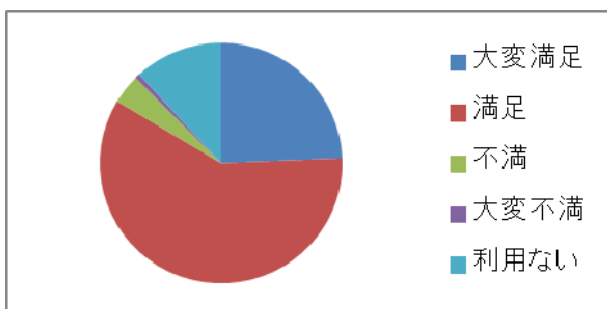
1.3 弊社の営業の対応について満足していますか？



| | 回答率 |
|-------|------|
| 大変満足 | 20% |
| 満足 | 48% |
| 不満 | 6% |
| 大変不満 | 1% |
| 来ていない | 25% |
| 合計 | 100% |

- 選択した理由をお聞かせ下さい。
- ・依頼事項や問い合わせについての対応も迅速丁寧で助かっています。
 - ・他の地方で取り組んでいることなど情報提供があったりして重宝している
 - ・サポートセンターがたよりになり、営業がこなくても大丈夫
 - ・忙しいとは思いますが、時には現場にも出向いてほしい(電話では説明できないときもある)

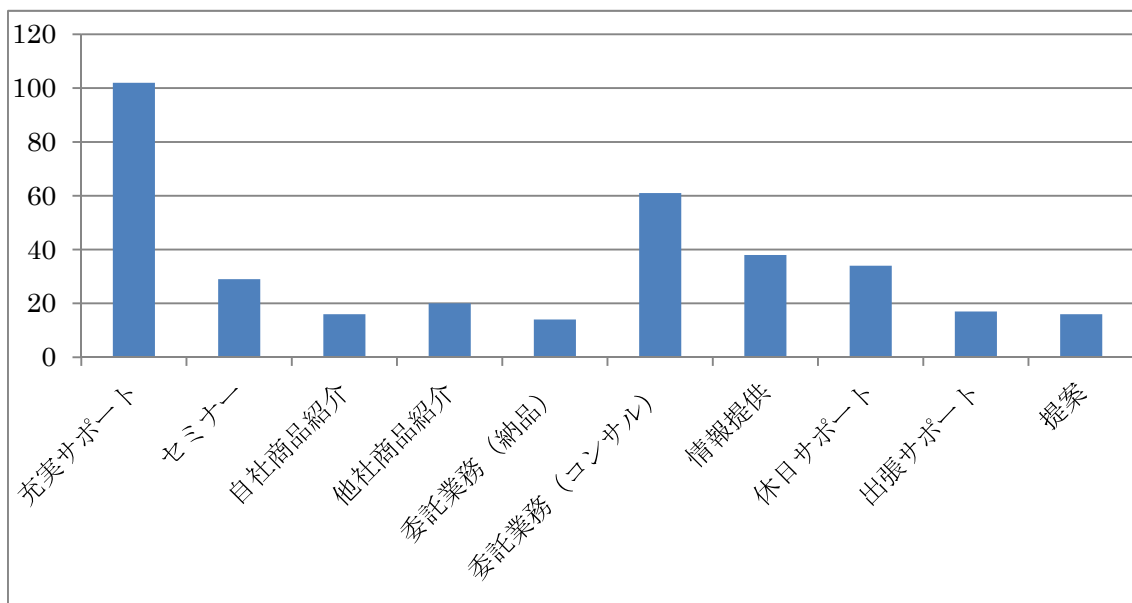
1.4 弊社のサポートセンターの対応について満足していますか？



| | 回答率 |
|---------|------|
| 大変満足 | 20% |
| 満足 | 58% |
| 不満 | 4% |
| 大変不満 | 0% |
| 利用していない | 18% |
| 合計 | 100% |

- 選択した理由をお聞かせ下さい。
- ・定期的に連絡があり問題があればその際に聞けるし、気になった場合に電話を掛けた場合もすばやく対応してくれるのですごく助かっている。
 - ・説明も分かりやすく、スムーズな対応をして頂いた。
 - ・サポートセンターに連絡が付きやすく、回答も適切であるため。
 - ・分からない操作方法もわかりやすく説明があり、遠隔操作も助かる。

【Q2】弊社へ期待することについて、お聞かせ下さい。



| | 回答率 |
|------------|------|
| 充実サポート | 28% |
| セミナー | 8% |
| 自社商品紹介 | 5% |
| 他社商品紹介 | 6% |
| 委託業務(納品) | 4% |
| 委託業務(コンサル) | 18% |
| 情報提供 | 11% |
| 休日サポート | 10% |
| 出張サポート | 5% |
| 提案 | 5% |
| 合計 | 100% |