

2020年度 お客様満足度調査

結果報告

調査概要

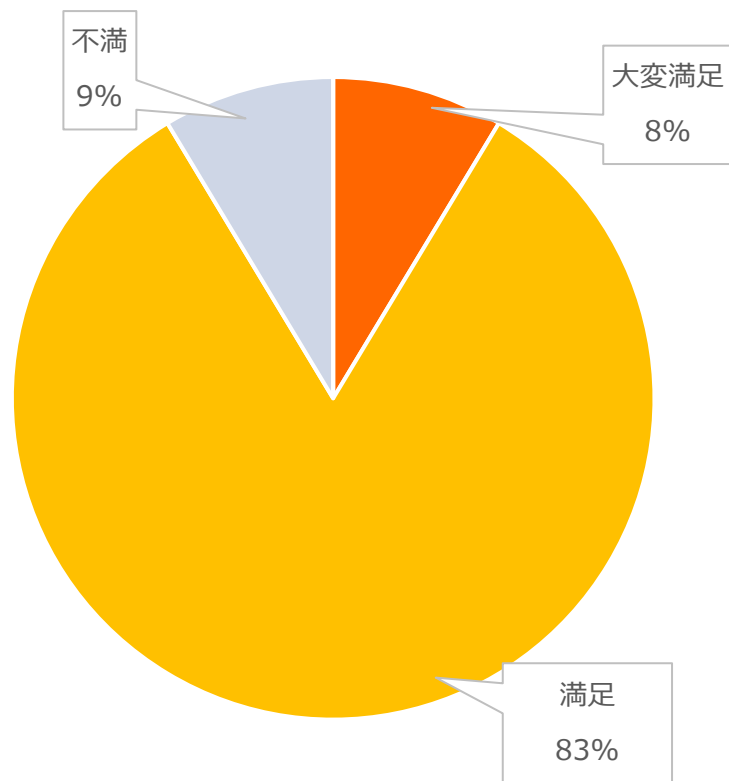
■ 実施期間 2020年10月1日～2020年10月30日

■ 調査対象

上記実施期間中に、現場クラウドforサイボウズOfficeをご利用頂いていた発注者の方を対象に調査を実施。

■ 有効回答数 180件

■現場クラウドforサイボウズOfficeのご評価をお聞かせください。



項目	回答数	率
大変満足	9	8%
満足	167	83%
不満	9	9%
大変不満	0	0%

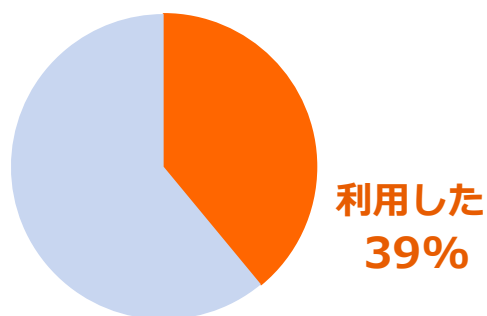
- ・ 文書の決裁作業が直感的で操作性がいい
- ・ 承認済み文書がフォルダで整理できている為、探しやすい
- ・ 現場との情報共有がし易く業務の進捗が管理でき、効率化が図れる
- ・ コロナ感染対策としてテレワーク時でも有効だった
- ・ 帳票様式が一緒な為、違和感がなかった
- ・ 工事完了後もデータを閲覧できるようになるといい

■ 「現場クラウドforサイボウズOffice」 で利用した機能について

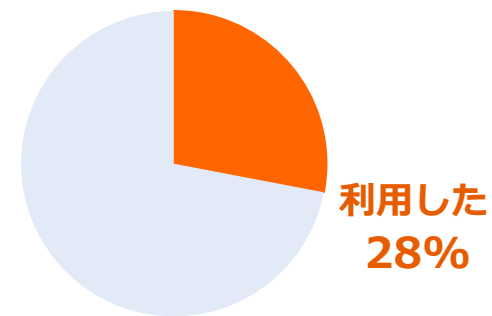
発議管理



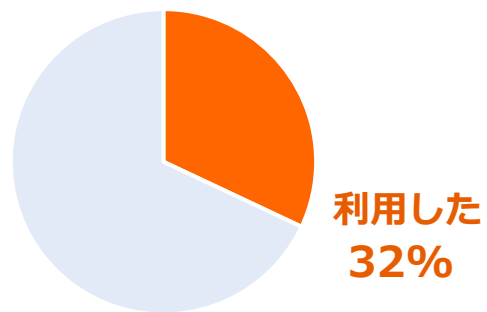
個人フォルダ



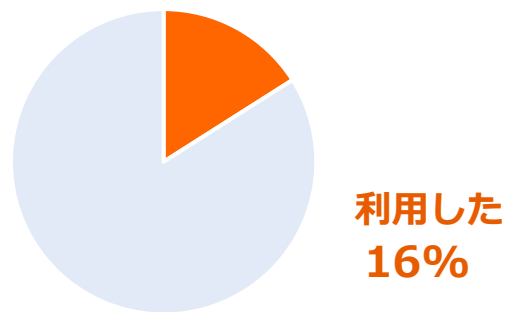
スケジュール



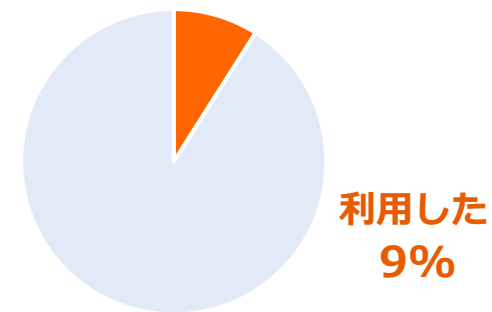
掲示板



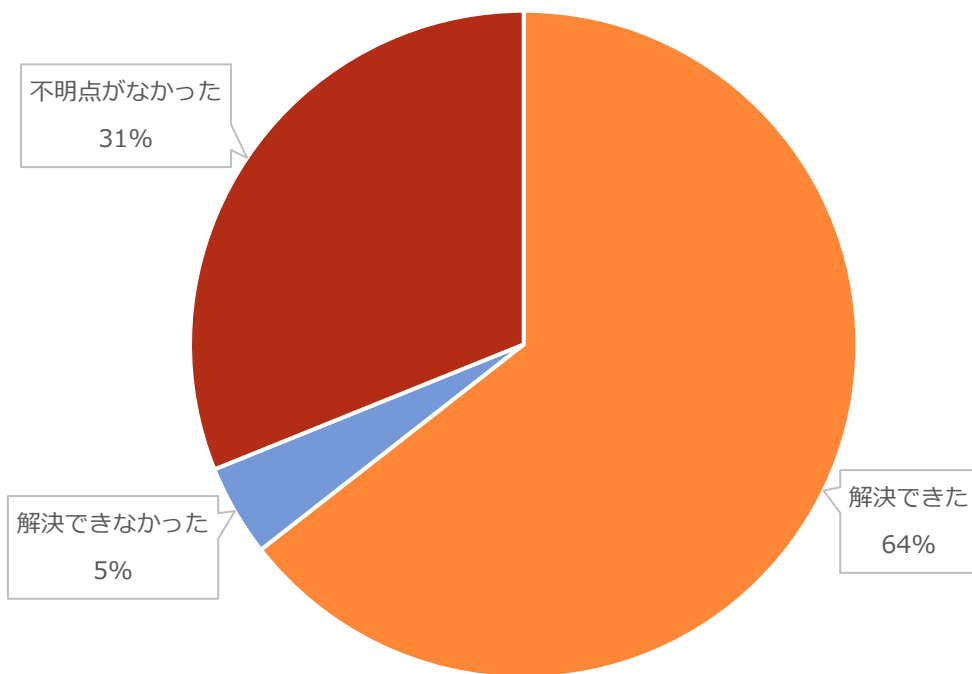
一括ダウンロード



施工プロセスチェック



■ 不明点が生じた際に何かしらの手段で解決できましたか？

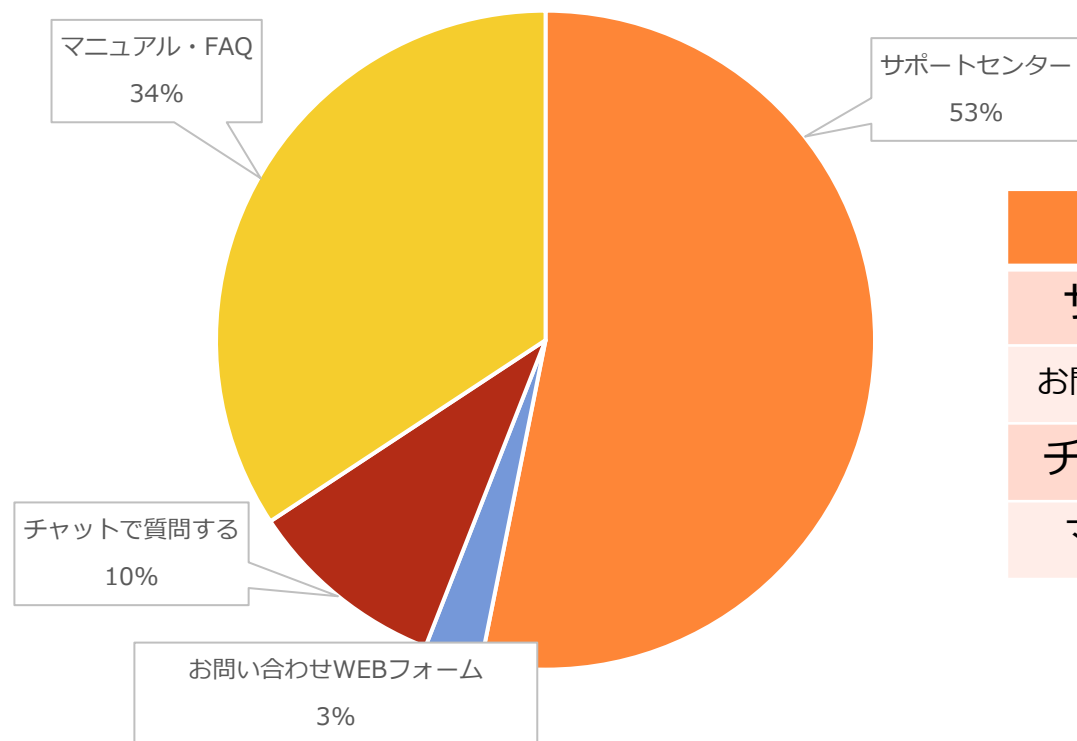


項目	回答数	率
解決できた	116	64%
解決できなかった	8	5%
不明点がなかった	56	31%

※解決できなかった理由

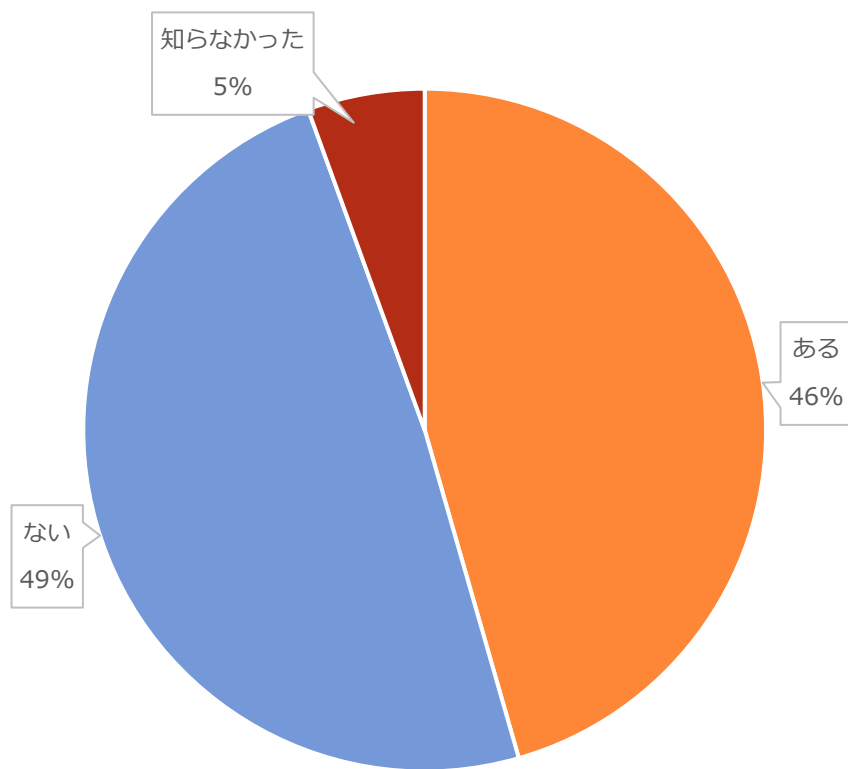
- ・ 不明な場合の問合せ先が分からなかった
- ・ 複数案件を管理する場合の閲覧方法が不明な時があった
- ・ そもそも詳細な使用方法を理解していない

■ 不明点がある際にどのサポートメニューで解決したいですか？



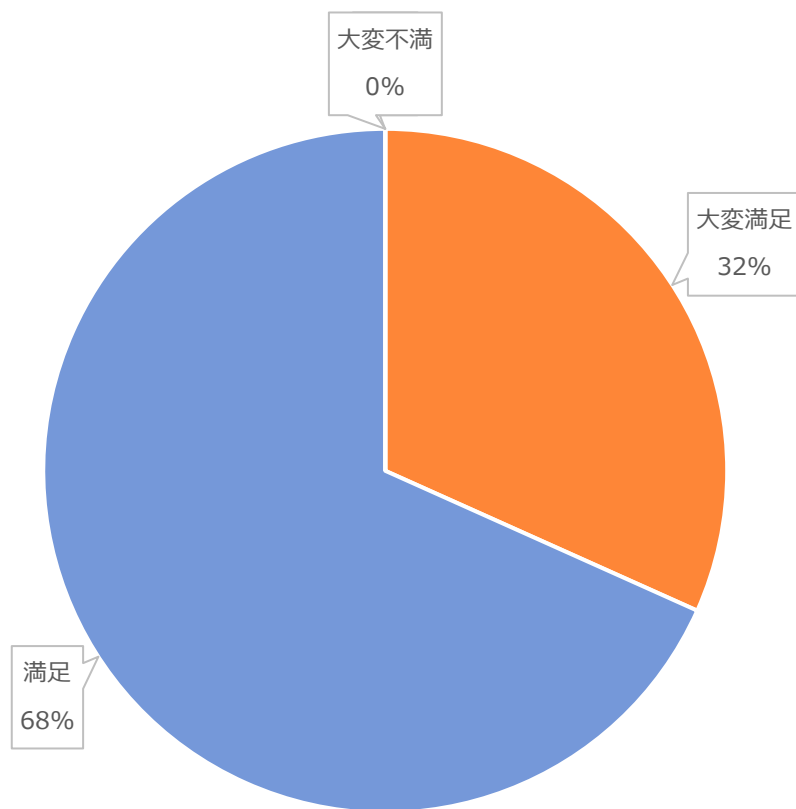
項目	回答数	率
サポートセンター	76	53%
お問い合わせWEBフォーム	4	3%
チャットで質問する	14	10%
マニュアル・FAQ	49	34%

■ 弊社サポートセンターを利用したことがありますか？



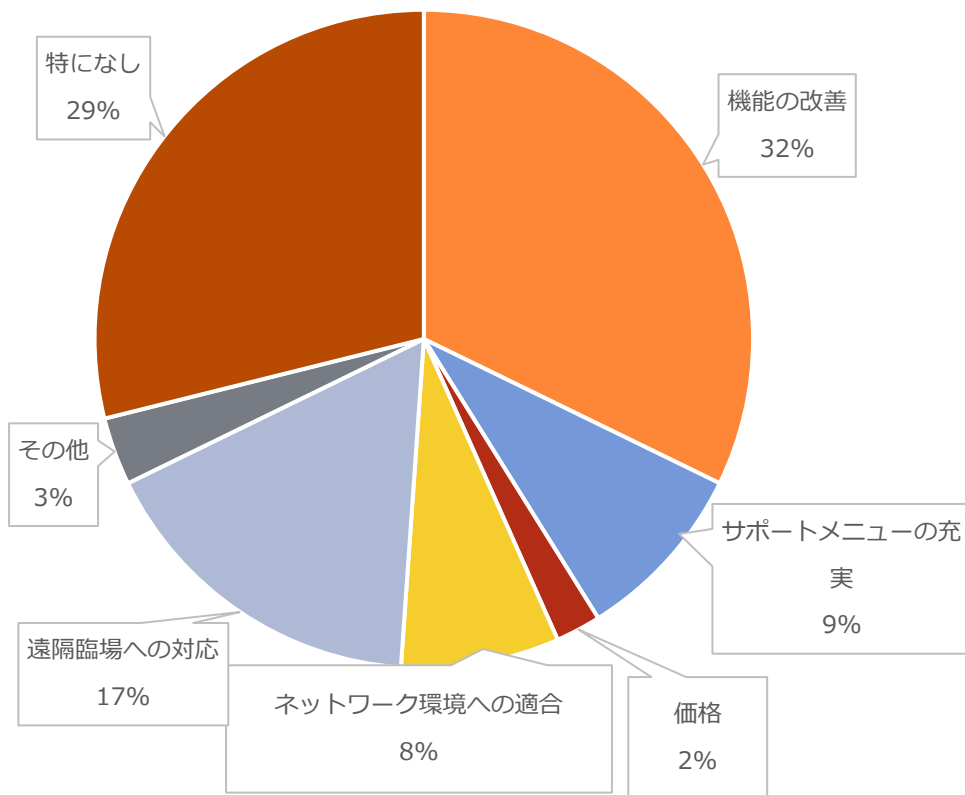
項目	回答数	比率
ある	82	46%
ない	88	49%
知らなかった	10	5%

■ 今までサポートセンターを利用したことがある方にお尋ねいたします。
サポートセンターについてのご評価をお聞かせください。



項目	回答数	比率
大変満足	26	32%
満足	56	68%
不満	0	0%
大変不満	0	0%

■ 今後、「現場クラウドforサイボウズOffice」に何を求めますか？



項目	回答数	比率
機能の改善	58	32%
サポートメニューの充実	16	9%
価格	4	2%
ネットワーク環境への適合	14	8%
遠隔臨場への対応	30	17%
その他	6	3%
特になし	52	29%

- ・ 表示させたい工事名のみ個人で設定できる機能があるといい
- ・ 最新基準への確認からユーザー側の利便性に対応してもらいたい
- ・ 一度閲覧した書類を自分まで引き戻す機能が欲しい
- ・ 工事完了後の過去1年分のデータが見れるとよい
- ・ 文書閲覧前の入力内容のチェックメッセージがあるとより良いと思われる
- ・ メッセージ機能を利用した場合、送受信の通知をしてほしい
- ・ 標準様式を増やして頂けると助かる