

2022年12月12日
株式会社現場サポート

お客様各位

お客様満足度アンケートの結果について

お客様満足度アンケートの結果を集計しましたのでお知らせ致します。
この度、アンケートにご協力ください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、弊社サービスをご愛顧頂けますよう、宜しくお願い申し上げます。

1. 調査概要

■ 目的

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、「お客様満足度アンケート」を実施致しました。

■ 実施期間

2022年10月11日～2022年11月4日

■ 対象

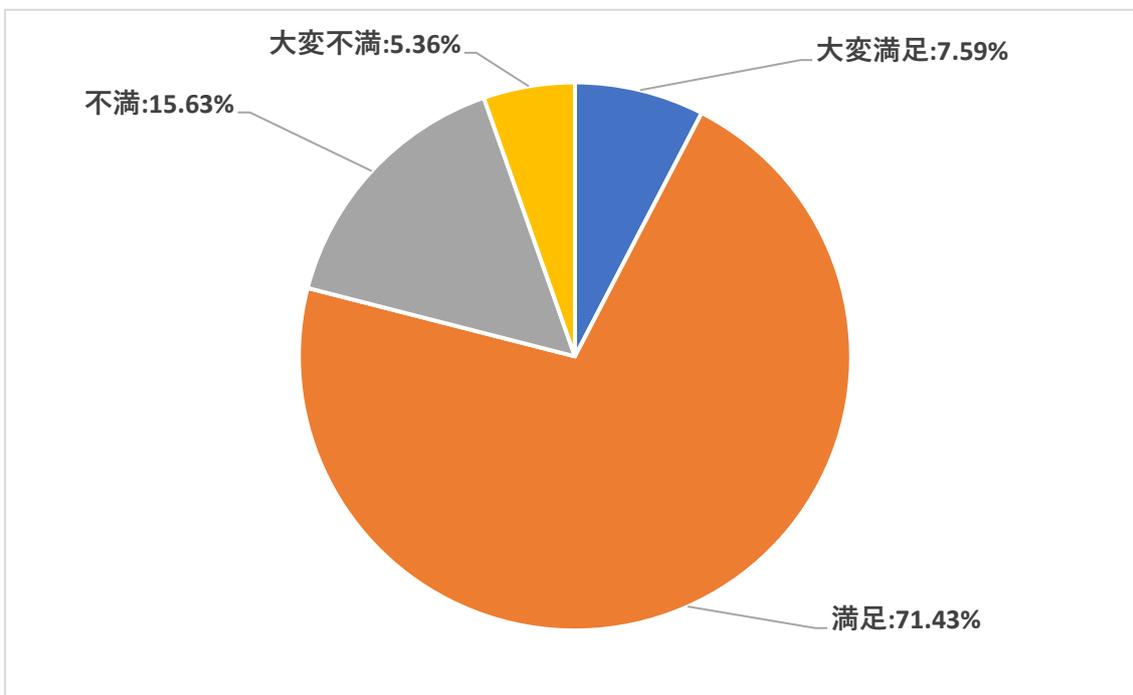
実施期間中に「現場クラウド One」をご利用中の発注者

■ 有効回答数

225件

2. 結果報告

■「現場クラウド One」についてのご評価をお聞かせください。

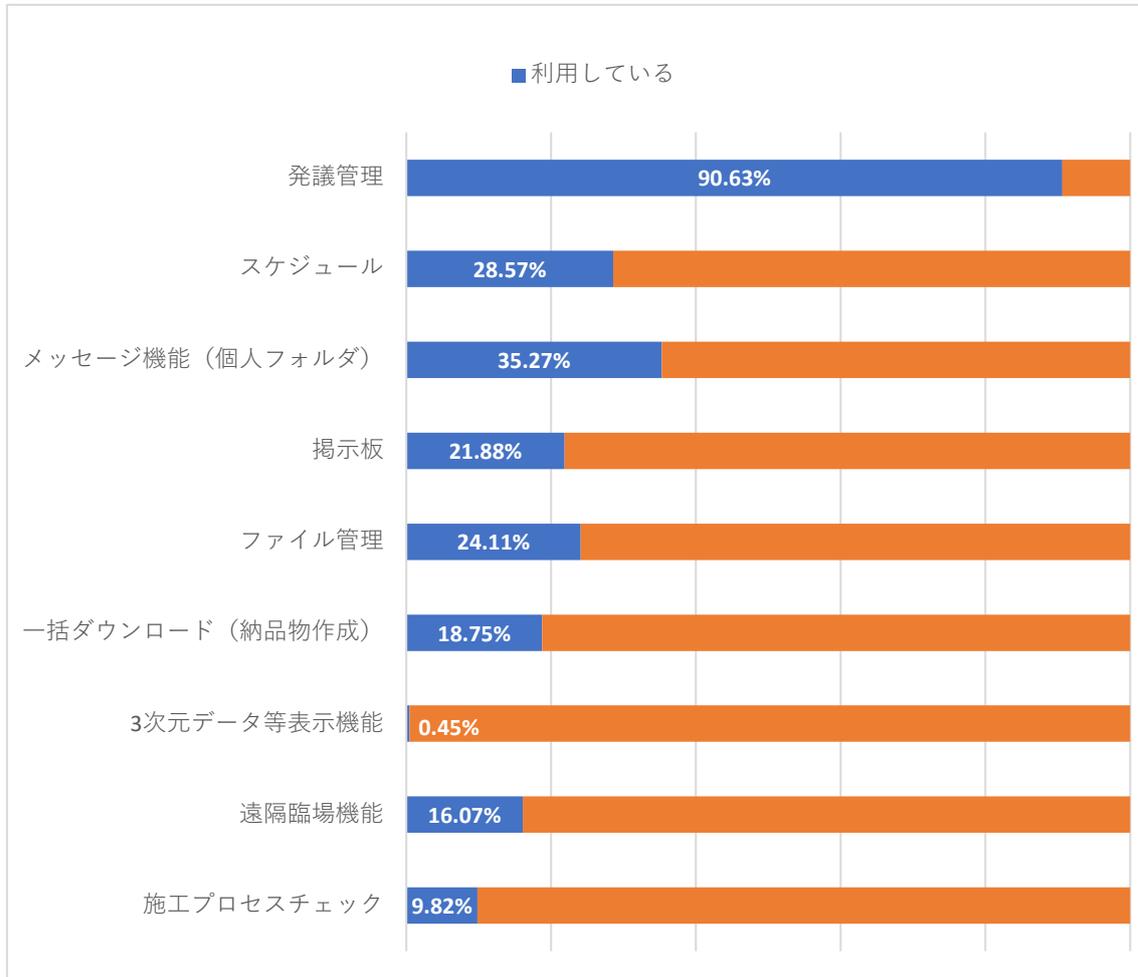


	回答数	割合
大変満足	17	7.59%
満足	160	71.43%
不満	35	15.63%
大変不満	12	5.36%

理由をお聞かせください。

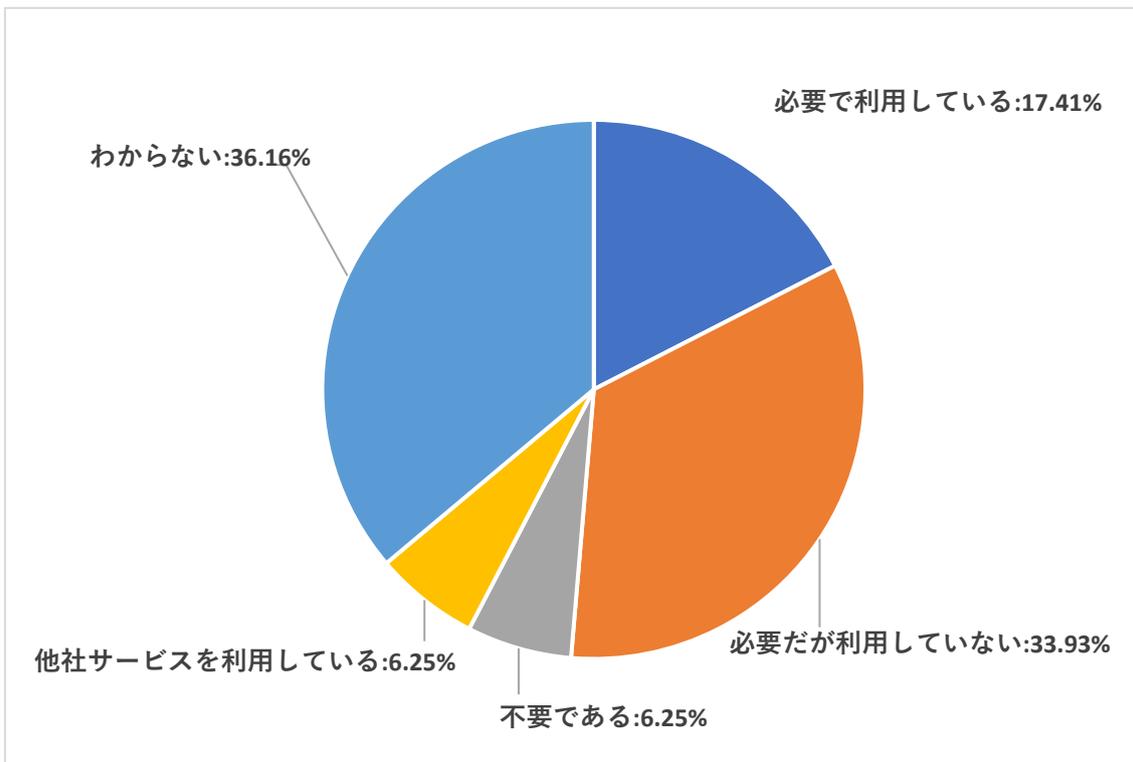
- ・直感的で操作しやすく、初めて操作する人でも抵抗なく使用できた。
- ・大容量のデータのやり取りがストレスなくでき、職場内の情報共有が容易なこと。
- ・手元に書類が溜まることなく、リアルタイムに処理が可能。
- ・ツリー構造によって文書管理が楽になり、決裁経過が簡単に把握できる。
- ・メッセージ機能を使用し簡単に連絡をすることができる。また、スケジュールを双方で共有するのが楽である。
- ・スケジュール管理が、工事や業務ごとになっているため、登録者名で閲覧できるようにして欲しい。
- ・個人の月予定の表示が1画面で確認できるといい

■ 「現場クラウド One」 で利用している機能について



	利用している	利用している
発議管理	203	90.63%
スケジュール	64	28.57%
メッセージ機能 (個人フォルダ)	79	35.27%
掲示板	49	21.88%
ファイル管理	54	24.11%
一括ダウンロード (納品物作成)	42	18.75%
3次元データ等表示機能	1	0.45%
遠隔臨場機能	36	16.07%
施工プロセスチェック	22	9.82%

■「遠隔臨場機能」のご利用状況をお聞かせください。

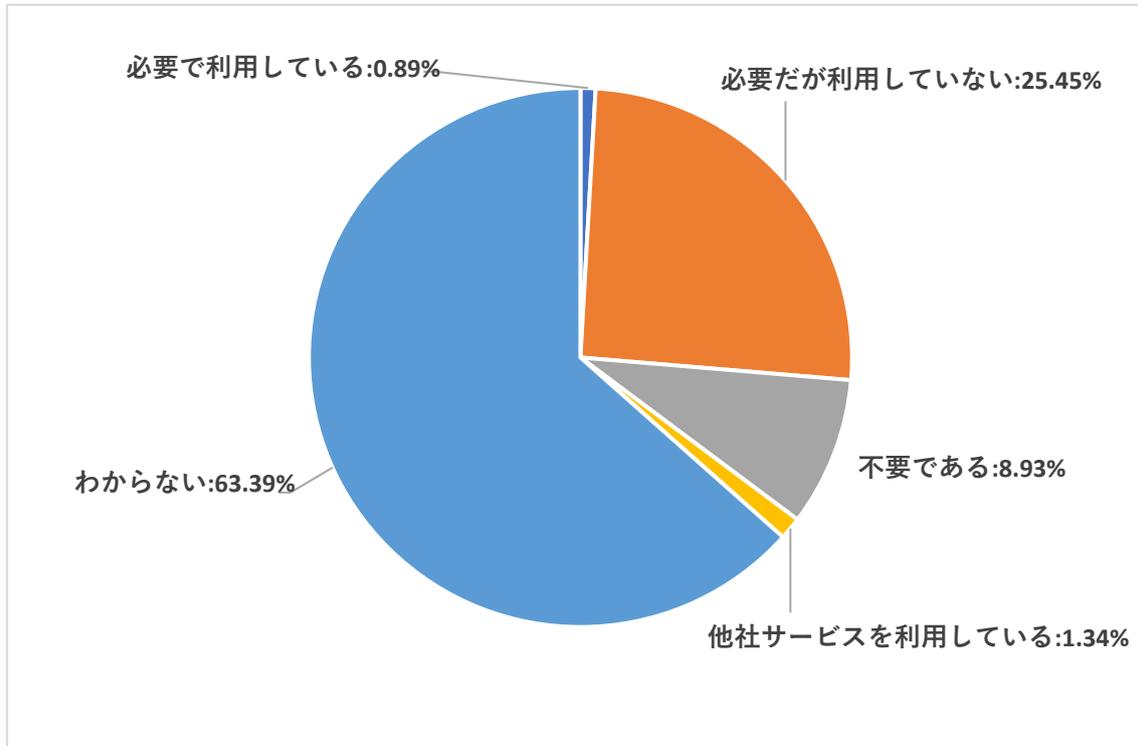


	回答数	割合
必要で利用している	39	17.41%
必要だが利用していない	76	33.93%
不要である	14	6.25%
他社サービスを利用している	14	6.25%
わからない	81	36.16%

「必要で利用している」方はどのような用途で利用しているか、「不要である」と書かれた方はその理由をお聞かせください

- ・鉄筋組立の段階確認や材料確認時に利用している。
- ・現場に行く時間が無いときに出来形の確認程度であれば遠隔臨場を実施している
- ・緊急の協議が必要な際に現場事務所と土木事務所をつなぎ利用している。
- ・現場に行くまで1時間以上要するため、現場まで行かずに立会が可能であるため。
- ・マニュアルを見なくても直感で操作できる。
- ・現場付近は電波が悪く遠隔臨場できない。
- ・遠隔臨場利用について、現在段階で必要な工種作業内容が当てはまらないため。また、必要な場合は利用を検討したい。

■ 「3次元データ等表示機能」のご利用状況をお聞かせください。

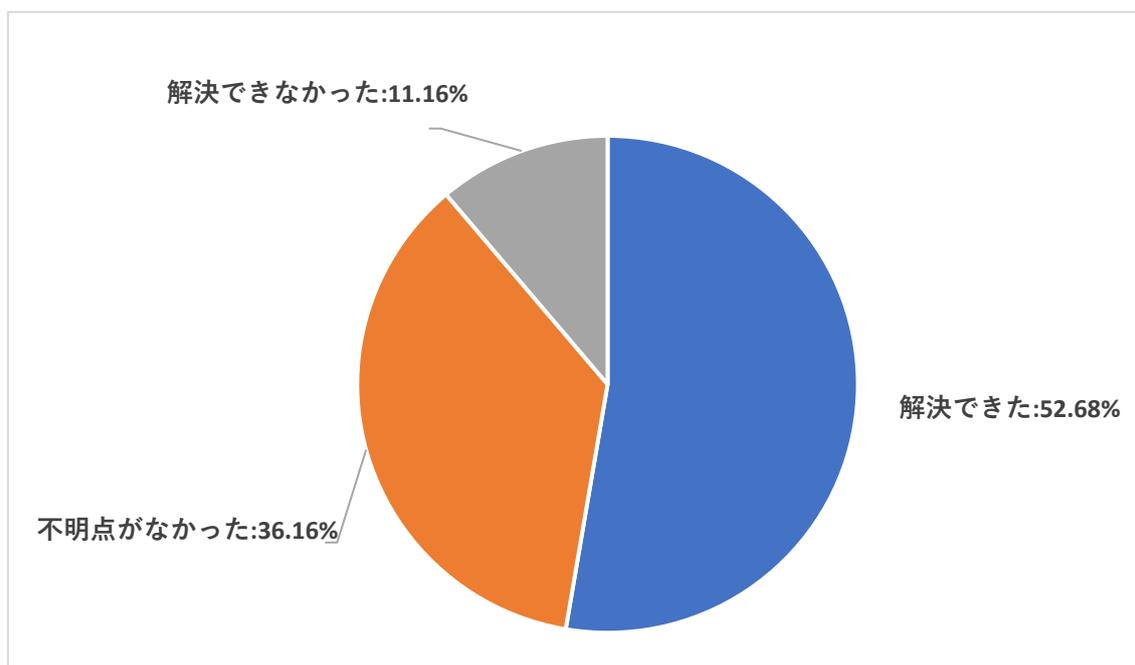


	回答数	割合
必要で利用している	2	0.89%
必要だが利用していない	57	25.45%
不要である	20	8.93%
他社サービスを利用している	3	1.34%
わからない	142	63.39%

「必要で利用している」方はどのような用途で利用しているか、「不要である」と書かれた方はその理由をお聞かせください。

- ・土量集計や盛土表示等が必要であるため利用している
- ・「3次元データ等表示機能」を利用する工事案件を担当していないため。
- ・今のところ3Dを使うような規模の工事がいないため
- ・3次元データ等表示機能をよく知らない

■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？

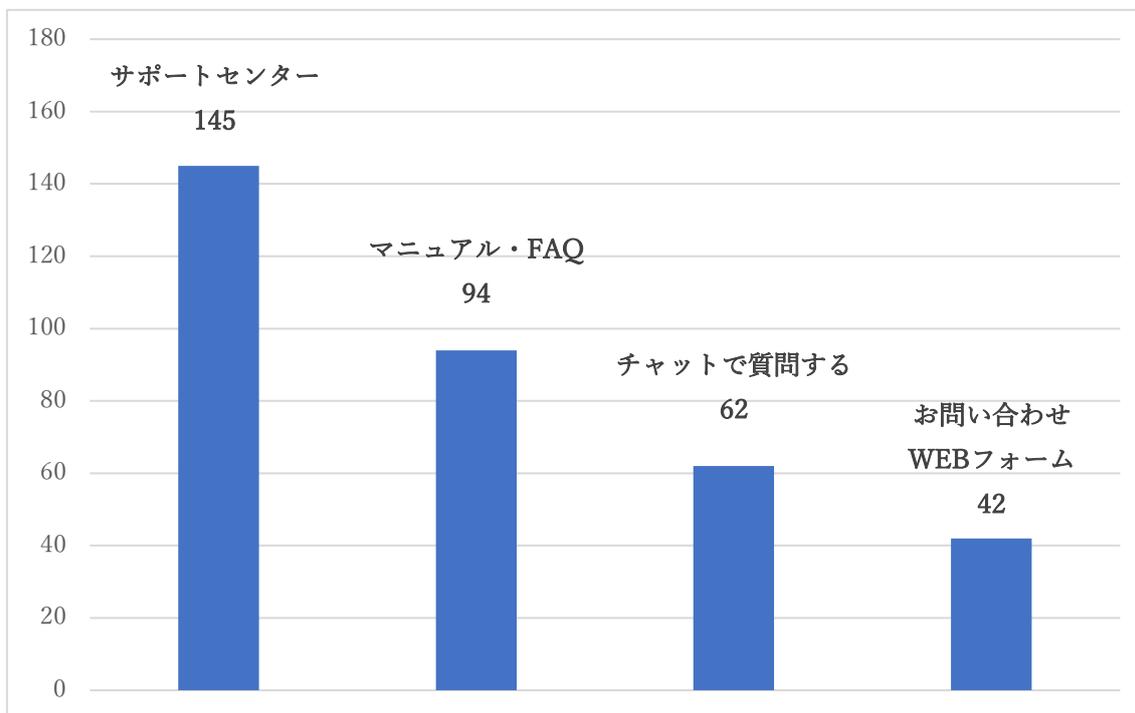


	回答数	割合
解決できた	118	52.68%
不明点がなかった	81	36.16%
解決できなかった	25	11.16%

解決できなかった理由をお聞かせください。

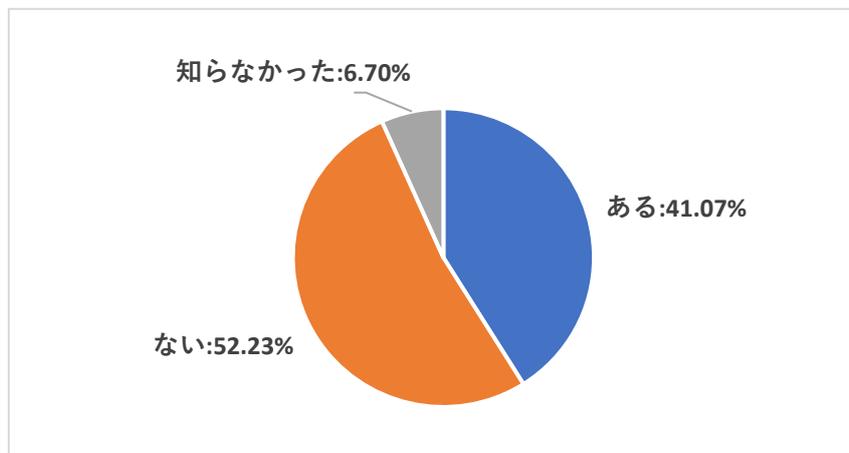
- ・やり直すのが面倒だったから。
- ・帳票の運用方法が不明だったから。
- ・質問の仕方が分からなかった。
- ・マニュアルで解決方法を探し出せなかった。

■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？



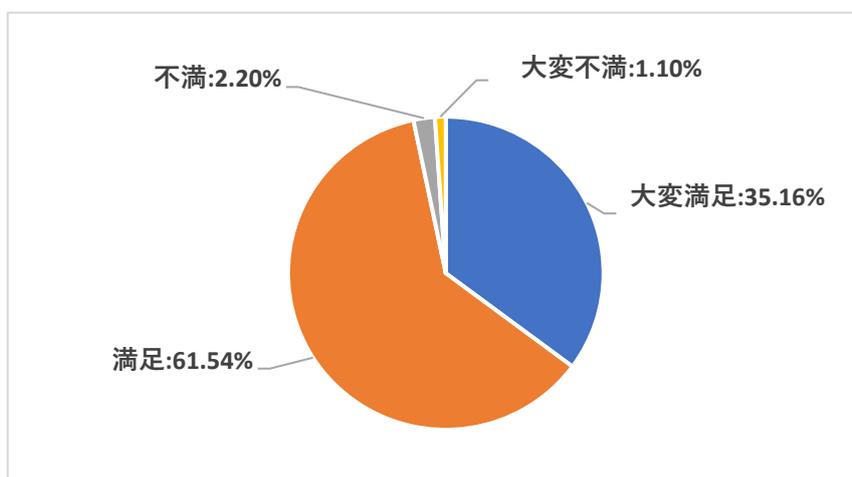
	回答数
サポートセンター	145
マニュアル・FAQ	94
チャットで質問する	62
お問い合わせ WEB フォーム	42

■弊社サポートセンターを利用したことがありますか？



	回答数	割合
ある	92	41.07%
ない	117	52.23%
知らなかった	15	6.70%

「ある」とお答えいただいた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。



	回答数	割合
大変満足	32	35.16%
満足	56	61.54%
不満	2	2.20%
大変不満	1	1.10%