

2020年3月2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について

拝啓 時下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。

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、2019年10月15日～2019年11月14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しましたのでお知らせ致します。

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、宜しく御礼申し上げます。

敬具

記

アンケートの実施期間：2019年10月15日～2019年11月14日

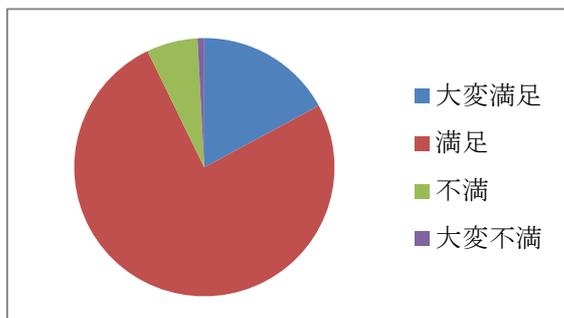
アンケートの対象：弊社サービスをご利用中のお客様

以上

2019 年度 お客様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 製品・サービスについて満足していますか？

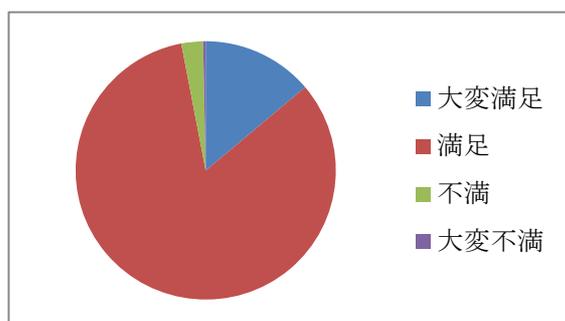


	回答率
大満足	17%
満足	76%
不満	6%
大満足	1%

➤ 選択した理由をお聞かせ下さい。

- ・ 現場管理における作業効率が上がった。
- ・ 電子回覧形式により速やかな書類確認・処理ができる。
- ・ 書類の提出時間を現場の作業時間にあてられる。
- ・ 複数の同時工事に対して、関連する周知事項や情報共有、スケジュール管理が行えた。
- ・ 定期的にシステムが改善されており、より使い易くなっている。

1.2 申し込み事務手続きについて満足していますか？



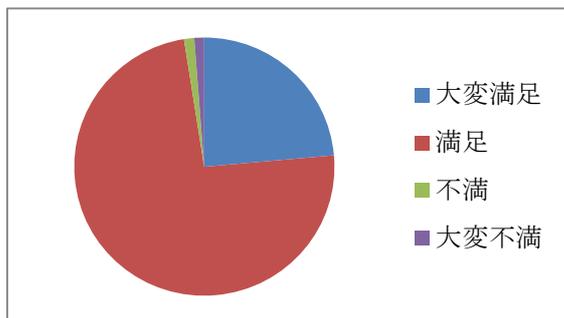
	回答率
大満足	14%
満足	83%
不満	3%
大満足	0%

利用したことがない割合: 30%

➤ 選択した理由をお聞かせ下さい。

- ・ Web からの申請でスムーズに事務手続きが行えた。
- ・ 特に問題はなく不明点の説明もわかりやすかった。
- ・ 変更手続きがシステム上で完了できるので便利。
- ・ 利用ユーザー情報のデータを取り込めるようになるといい。
- ・ 前回利用時の履歴があれば、もっとスムーズに事務手続きが済むと思います。

1.3 弊社の社員(セールス・受付担当者・請求担当者等)の対応について満足していますか？



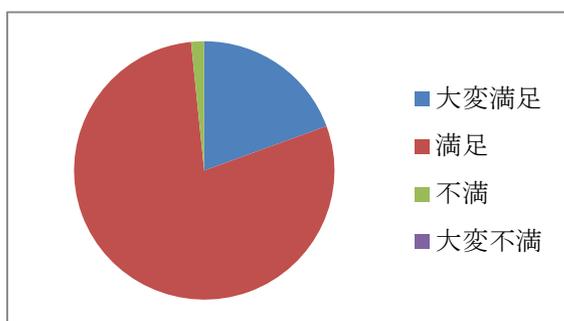
	回答率
大変満足	24%
満足	74%
不満	1%
大変不満	1%

分からない割合:33%

➤ 選択した理由をお聞かせ下さい。

- ・ 丁寧な対応をしていただきました。
- ・ 疑問に思った箇所は、営業の方に電話にて尋ねますが、迅速に対応して貰っている。
- ・ 使用している担当者を把握した上で事務所まで状況確認できていて素晴らしいと思う。
- ・ 操作の説明を、初心者でもわかるように丁寧に教えてもらい満足しています。
- ・ 担当者が定期的に営業されているため、相談しやすい。
- ・ 操作等の説明会をして頂き、解りやすい内容であり、現在のところ、困ったことはありません。
- ・ 営業・技術担当の動きが迅速であり、助言や具体的な提案頂き、大変満足しています。
- ・ 特に直接のお付き合いはないが、機会がある場合問題ない事が多い

1.4 サポートについて満足していますか？



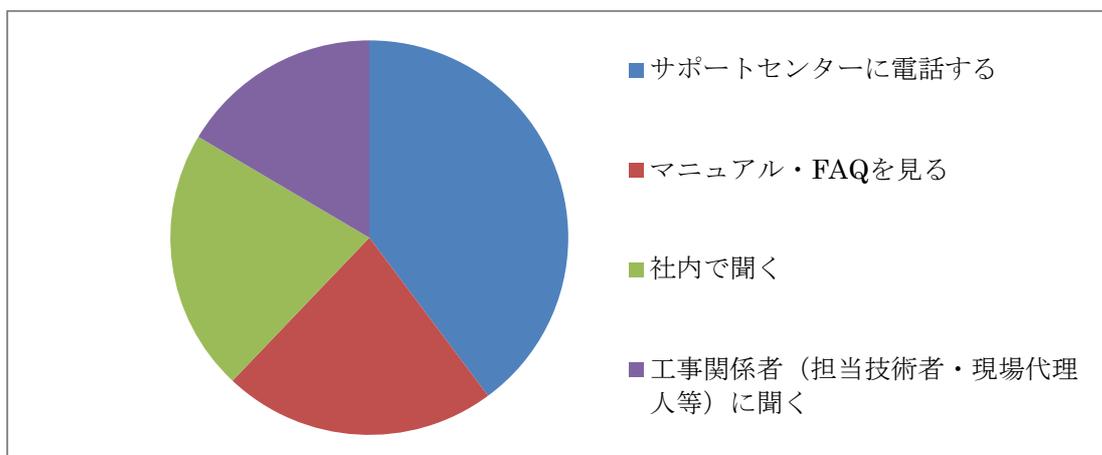
	回答率
大変満足	19%
満足	79%
不満	2%
大変不満	0%

利用したことがない割合:23%

➤ 選択した理由をお聞かせ下さい。

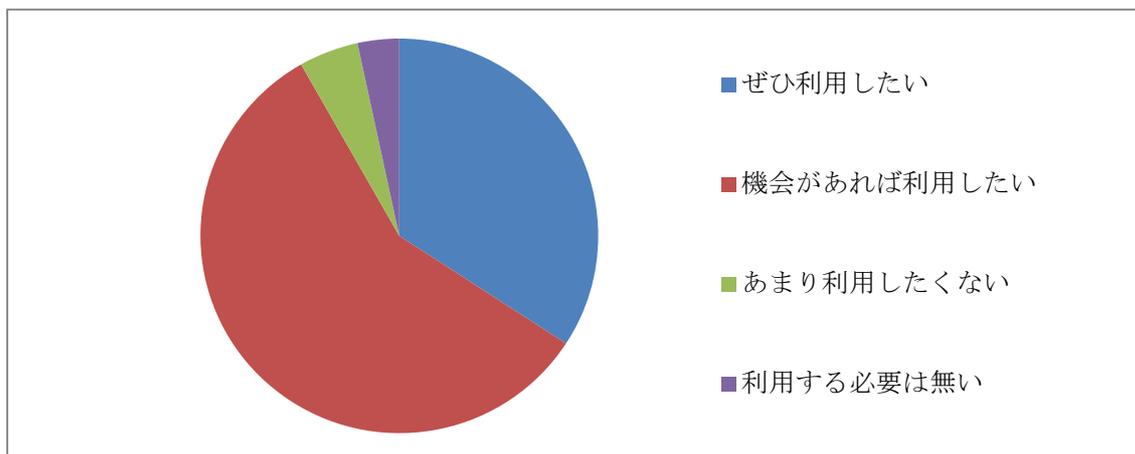
- ・ 質問に対する応答が丁寧で的確でわかりやすい。
- ・ 初めてだったが詳しく教えてもらえてすぐに操作出来るようになった。
- ・ サポート体制がよく、迅速な対応をして貰えるので大満足。
- ・ 親切なサポート対応が行き届いていて、担当者の対応も気持ち良かった。
- ・ オペレーターの方の対応がすばらしく良く社員教育が出来ていると感じました。

【Q2】不明な操作がある場合の解決方法を選択下さい。（複数回答可）



	回答率
サポートセンターに電話する	40%
マニュアル・FAQを見る	22%
社内で聞く	22%
工事関係者(担当技術者・現場代理人)に聞く	16%

1.5 他の公共、民間の発注工事においても受発注者間情報共有システムを利用した方が良いと思いませんか？



	回答率
ぜひ利用したい	34%
機会があれば利用したい	58%
あまり利用したくない	5%
利用する必要は無い	3%

➤ 選択した理由をお聞かせ下さい。

■移動時間

- ・ 発注者の所在地が遠方にある為、書類等の提出の時間が解消された。
- ・ 労働時間の短縮に寄与しているため。
- ・ 打合せや書類提出時の発注者との日程調整が不要で、移動時間のロス等は低減していて満足している。
- ・ 発注者のところへ出向かなくてよくなり、24 時間いつでも提出できるので時間が有効に使えるので全ての工事で利用したい
- ・ 都度提出する書類を持参する必要がなく、負担軽減及び業務の効率化につながる。
- ・ 働き方改革にあたり、今後一層のペーパーレス化を推進すべきだから。
- ・ 受発注者間のスケジュール調整や書類のやり取りのための移動時間など省略短縮が出来る。

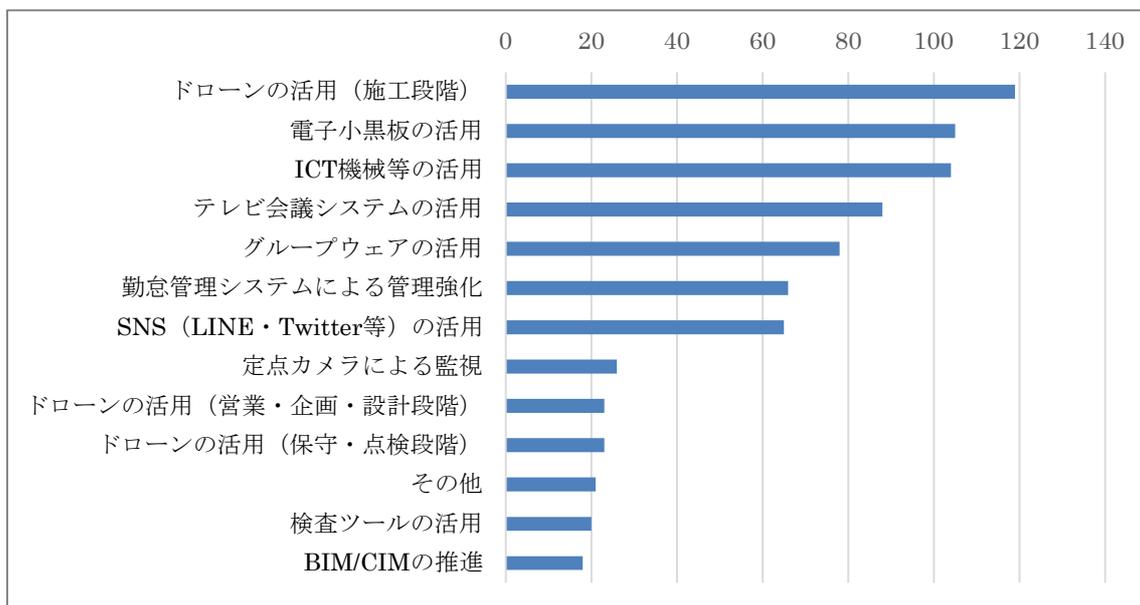
■書類のやり取り

- ・ 当方側の現在の体制では紙媒体ベースの方が何かと利便性が高い状況。ただ紙を電子化するだけで終わらせるのはもったいなく、もう少し根底のところまで仕組みから変えていっていただけることに期待しています。
- ・ 工事関係者との書類やり取りに対し、ロスが減ると思われるため。また、書類の紛失が無くなる。
- ・ 用語の定義や施工図等の表示についてハンドリングがスムーズで見やすく、指摘事項の書込み等のオペレーションが簡単であれば活用したい。
- ・ 打合せ簿の再利用など簡潔に書類を作成できるため。
- ・ 書類を紙でやりとりするよりも情報共有が早くできるため。(決裁ルート途中の人が不在でも、内容が確認できるため)
- ・ これまで事務処理に要していた時間を短縮(削減)できるため。
- ・ 提出書類だと相互に提出や返却漏れがあったりするが、システムを使用すればその漏れが無いし、メールのやり取りだと、他のメールと混同して見落とす可能性がある。

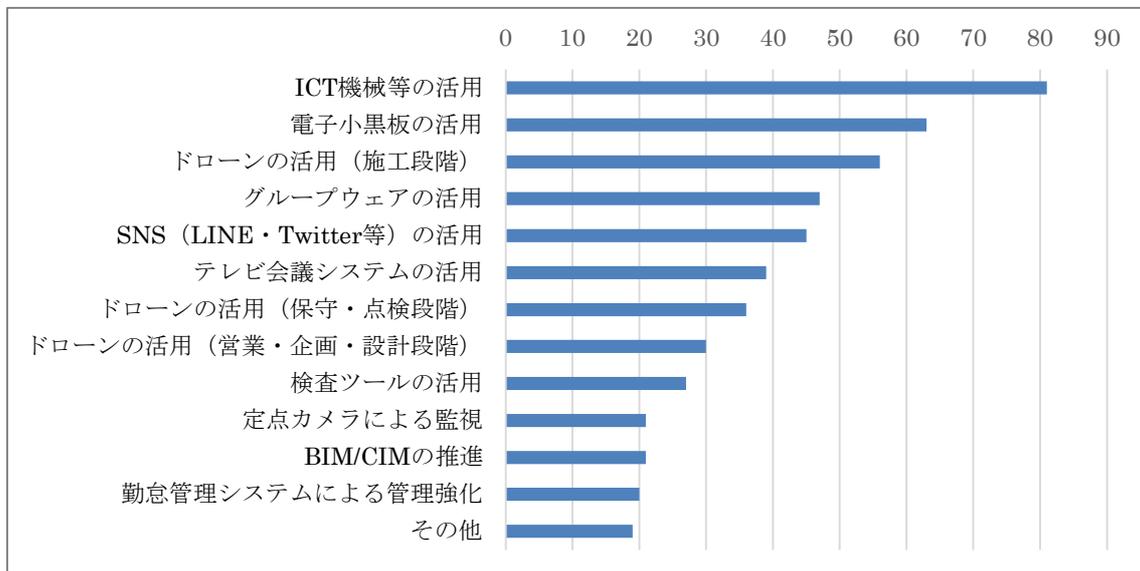
■書類確認

- ・ 印刷物の製本などが煩雑であったが、ペーパーレス化できて業務量の縮小が図られる。
- ・ 時間を気にすることなく、いつでも書類を確認する事ができる。
- ・ ヒューマンエラーによる書類の紛失等がシステムにより無くなりとても便利になった。
- ・ 資料を電子化できるため、必要な資料を電子データとして保管ができる。
- ・ 提出書類をデータで保存することで、事務所の保管箇所を圧迫しなくてすむ。
- ・ 電子納品等工事完成時の納品物等を整理する際に有益と考えております。
- ・ メールでのやり取りだけでは、保管場所に苦勞する。

【Q3】働き方改革のために取り組んでいる事は何ですか？取り組んでいる事を教えてください。(複数回答可)



【Q4】働き方改革のために今後、取り組もうとしている事はなんですか？ご検討していることを教えてください。(複数回答可)



以上