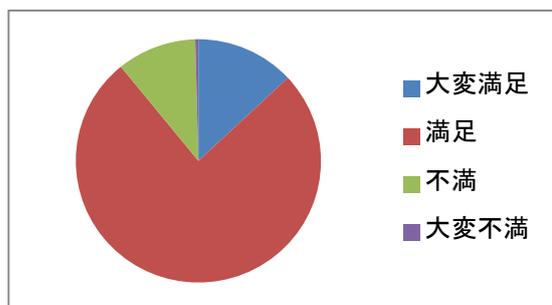


## 2013 年度 顧客満足度アンケートの結果報告について

【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？

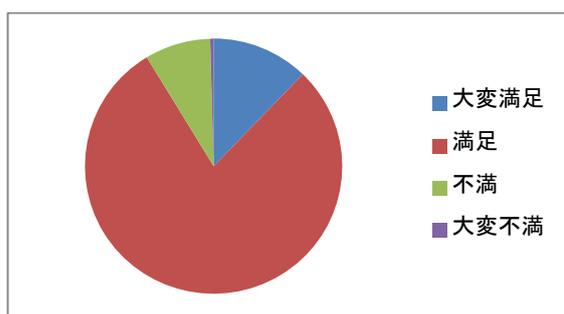


	回答率
大変満足	13%
満足	76%
不満	10%
大変不満	0%
合計	100%

➤ 選択した理由をお聞かせ下さい。

- ・使い勝手が良い。更に使いやすい機能を追加などに取り組んでほしいです。
- ・他社製品を使用したことがないがサポート体制が良い。
- ・操作がシンプルなのが一番です。また、トラブル時の対応が親切で丁寧。
- ・今回初めて ASP を利用し他の製品のよさが解からず比較することが出来ませんが満足です。
- ・満足をしていますが、もう少しわかりやすく直観的に使用できるようにして下さるとありがたいです。

1.2 弊社の事務手続きについて満足していますか？

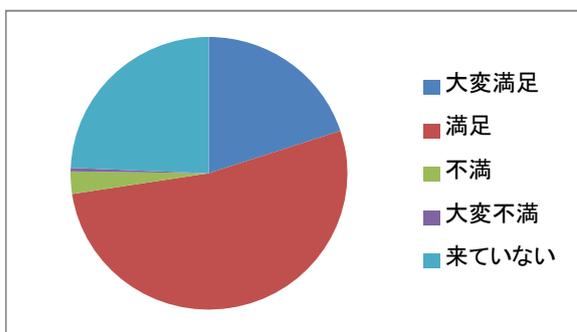


	回答率
大変満足	12%
満足	79%
不満	8%
大変不満	0%
合計	100%

➤ 選択した理由をお聞かせ下さい。

- ・手続きが早く電話対応も早い。
- ・更新手続きは正直面倒ではありますが、書類等も少なく迅速な対応をして頂いていると思います。
- ・初回の契約・設定までに時間がかかりすぎる

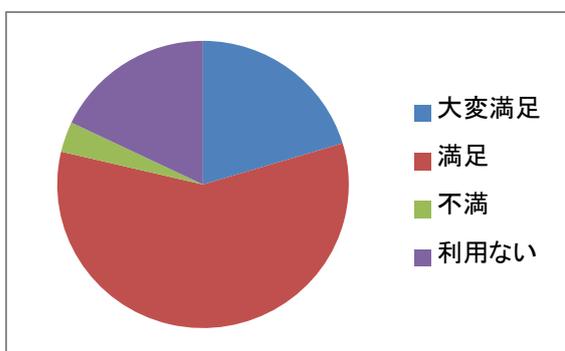
1.3 弊社の営業の対応について満足していますか？



	回答率
大変満足	20%
満足	53%
不満	3%
大変不満	0%
来ていない	24%
合計	100%

- 選択した理由をお聞かせ下さい。
  - ・営業担当の方がとても熱心で、親身になって対応してくれる。対応もとても速い。
  - ・質問に丁寧に教えてもらえる。
  - ・時々(3か月に一度程度)は現場に足を運んでもらいたい。

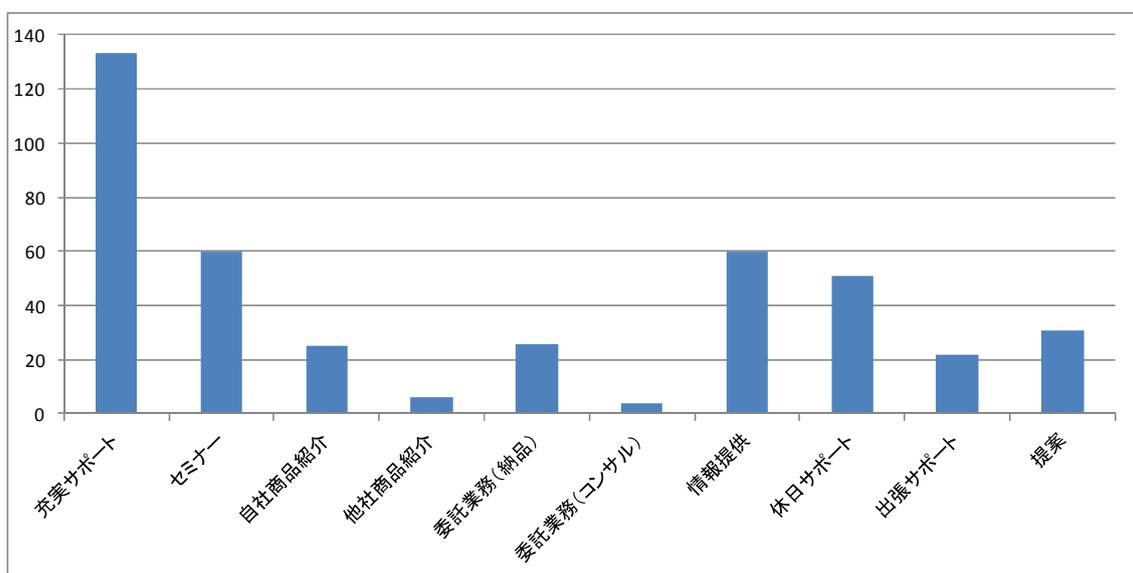
1.4 弊社のサポートセンターの対応について満足していますか？



	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。
  - ・言葉使いも丁寧で、親切に教えてくれる。くだらない質問も、よく対応してくれる。
  - ・不明点について問い合わせた時に、丁寧にすぐ対応していただけたところ。
  - ・わからない時などとても丁寧な対応をしていただけるので
  - ・リモートサポートなど、手厚く行なってくれる

【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	32%
セミナー	14%
自社商品紹介	6%
他社商品紹介	1%
委託業務(納品)	6%
委託業務(コンサル)	1%
情報提供	14%
休日サポート	12%
出張サポート	5%
提案	7%
合計	100%