

平成 27 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、2015年10月1日～2015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

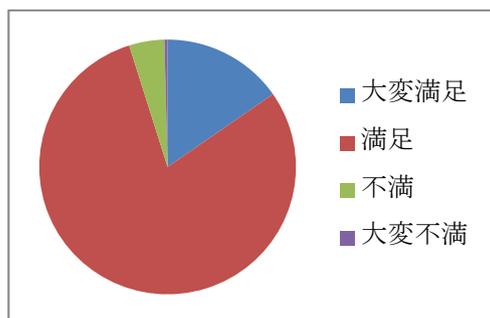
- アンケートの実施期間:2015年10月1日～2015年10月31日
- アンケートの対象:現場シリーズソフトウェア/弊社サービスをご利用中のお客様
- アンケートの結果について

以上

2015 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？

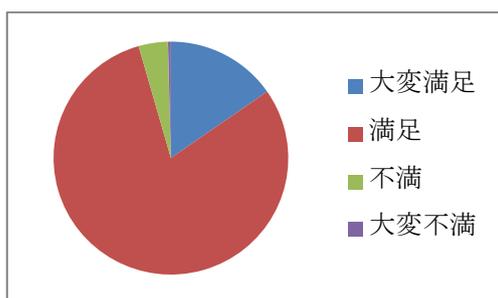


	回答率
大変満足	15%
満足	80%
不満	4%
大変不満	1%
合計	100%

➤ 選択した理由をお聞かせ下さい。

- ・現場での書類管理がスムーズでよかった。
- ・担当者とのやり取りが早く時間の短縮になった。
- ・書類の整理がとても楽で仕事の負担が軽減された。
- ・常に最新版への対応されているところが良い。
- ・アプリケーションの操作性もよく、客先仕様の変更にも迅速に対応されサポート体制も確立されている。

1.2 弊社の事務手続きについて満足していますか？

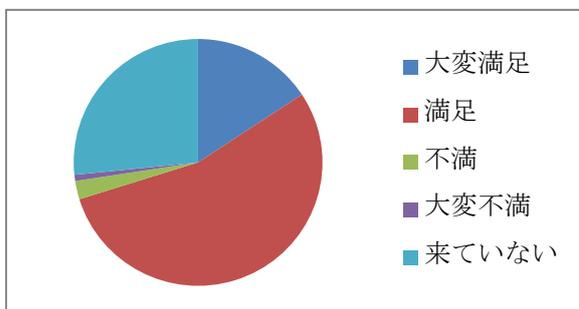


	回答率
大変満足	15%
満足	80%
不満	4%
大変不満	0%
合計	100%

➤ 選択した理由をお聞かせ下さい。

- ・インターネットでの手続きがとても簡単であった。
- ・申込みや更新手続き等もシンプルで手間がかからない。
- ・事務手続きで滞った事など無く、非常に満足しています。
- ・追加変更手続きは、再度会社名等の入力が必要になる仕組みにして欲しい。

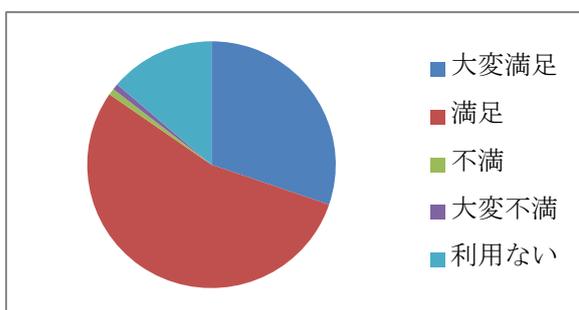
1.3 弊社の営業の対応について満足していますか？



	回答率
大変満足	16%
満足	54%
不満	2%
大変不満	1%
来ていない	27%
合計	100%

- 選択した理由をお聞かせ下さい。
- ・操作方法や質問事項について徹底して対応してもらえる。
 - ・こちらの要求に対して常に真摯に対応してくれる。
 - ・必要で役に立つ情報、使い方を的確に説明してもらえた。
 - ・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)

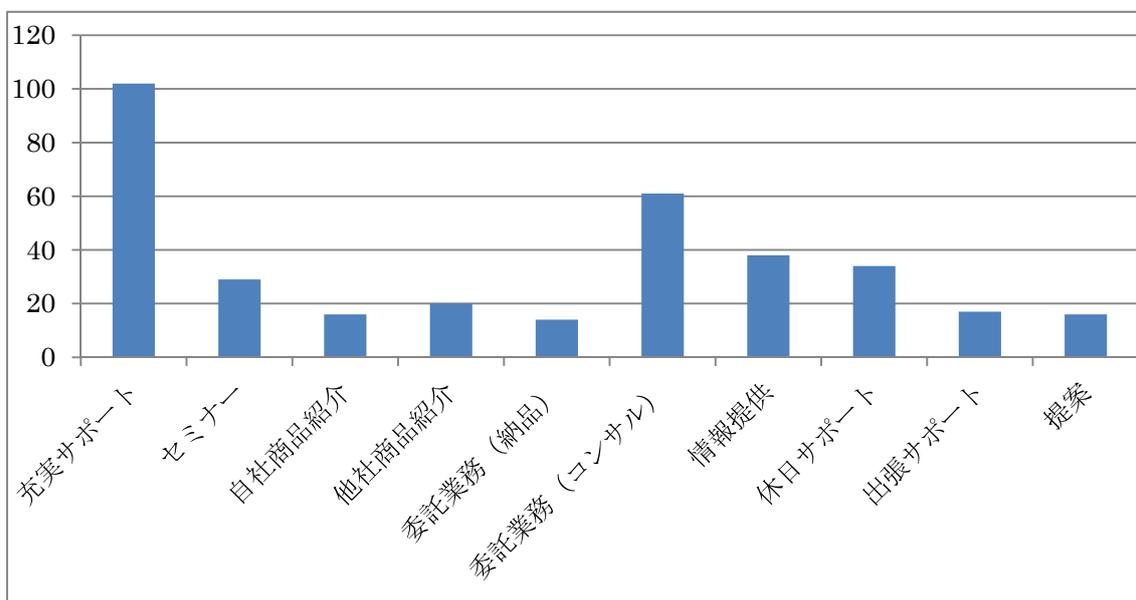
1.4 弊社のサポートセンターの対応について満足していますか？



	回答率
大変満足	30%
満足	54%
不満	1%
大変不満	1%
利用していない	14%
合計	100%

- 選択した理由をお聞かせ下さい。
- ・親切丁寧に対応して頂いており大変満足しております。
 - ・サポートセンターにわからないことを電話で聞いたら、どの方もわかりやすい説明だった。
 - ・余り利用回数は少ないですが、サポートが必要となった時、親切・丁寧に教えていただきました。
 - ・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。
 - ・トラブル発生の時、早急に遠隔操作で対応していただいたことがあって大変助かりました。

【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%