

平成 28 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、2016年10月1日～2016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

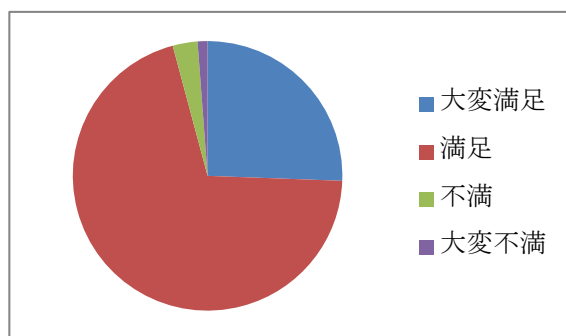
- アンケートの実施期間:2016年10月1日～2016年10月31日
- アンケートの対象:現場シリーズソフトウェア/弊社サービスをご利用中のお客様
- アンケートの結果について

以上

## 2016 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？

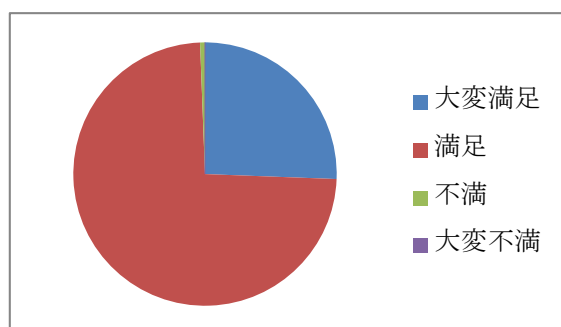


	回答率
大変満足	26%
満足	70%
不満	3%
大変不満	1%
合計	100%

➤ 選択した理由をお聞かせ下さい。

- ・発注者との書類のやり取りがスピーディーにできとても便利になった。
- ・紙で提出する手間がなくなり、現場に集中できるようになりました。
- ・データ量の大きいファイルも難無く送信できるのが良い。
- ・電子納品用ファイル作成が楽で早いかつ容易になった。
- ・受発注間の打合せ簿等のやり取りの簡素化、及び打合せ簿の紛失・提出ミス等がない。

1.2 弊社の事務手続きについて満足していますか？

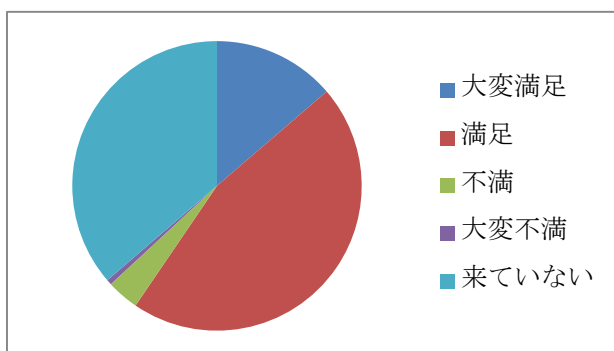


	回答率
大変満足	25%
満足	74%
不満	1%
大変不満	0%
合計	100%

➤ 選択した理由をお聞かせ下さい。

- ・ホームページから簡単に手続きができた。
- ・ネット申込みからサービス開始までによる時間が早い
- ・順序よく適切な登録方法の流れだった。
- ・バージョンアップ等メールで事前に連絡があり、手続き等も迅速で気持ちがいい。
- ・手頃な利用料金で有り、システムサポートがしっかりしていて安心して利用できると思った。

### 1.3 弊社の営業の対応について満足していますか？

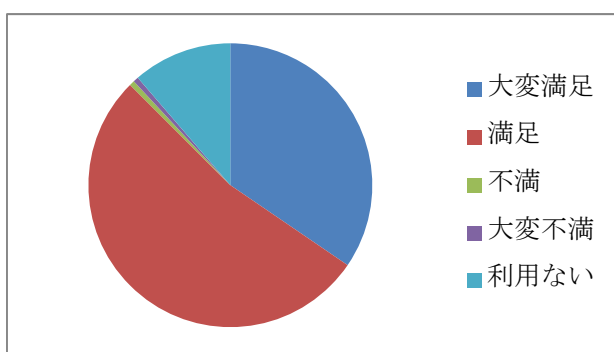


	回答率
大変満足	14%
満足	46%
不満	4%
大変不満	1%
来ていない	35%
合計	100%

➤ 選択した理由をお聞かせ下さい。

- ・初めて使用される担当者への説明やサポート等がすばやく適切である為、細かい説明をすることもなくスムーズに利用できている。
- ・適時、最近の動向等を教えてもらい良好である。
- ・今まで一度も来たことはありませんが、メール・電話等で対応可能ですので、わざわざ来てもらう必要はないと思われます。
- ・まだまだ、わからない事があるので、勉強会を開催してはどうか。
- ・県やその他自治体でもデファクトスタンダードになるように広めて欲しいと思います。

### 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？

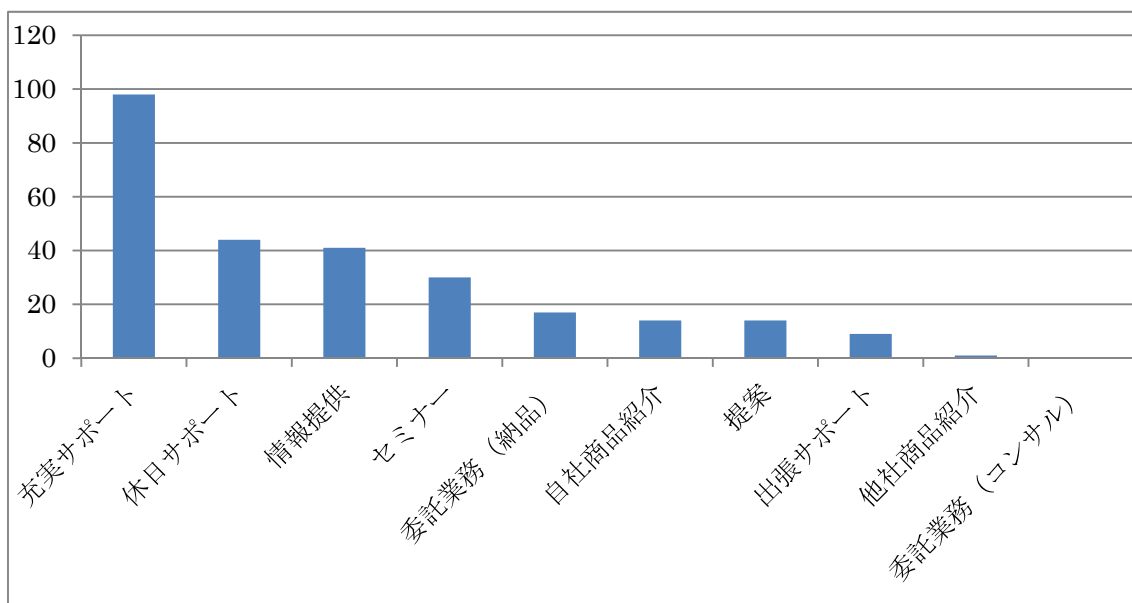


	回答率
大変満足	35%
満足	53%
不満	1%
大変不満	1%
利用していない	10%
合計	100%

➤ 選択した理由をお聞かせ下さい。

- ・迅速、丁寧、的確な対応をして頂き、大変満足しています。
- ・どんな質問にも丁寧にわかりやすく教えていただき、大変助かっている。
- ・PCのことがあまり得意じゃない人にも、わかりやすく簡単な言葉で説明されていて良い。
- ・他社の電話サポートも利用していますが電話が繋がりにくいのが貴社の場合は、待ち時間なしで繋がりが対応も素晴らしい。

【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	36%
セミナー	11%
自社商品紹介	5%
他社商品紹介	1%
委託業務(納品)	6%
委託業務(コンサル)	0%
情報提供	16%
休日サポート	17%
出張サポート	3%
提案	5%
合計	100%