

2021年12月27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

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**

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。

- **実施期間**

2021年10月1日～2021年10月29日

- **対象**

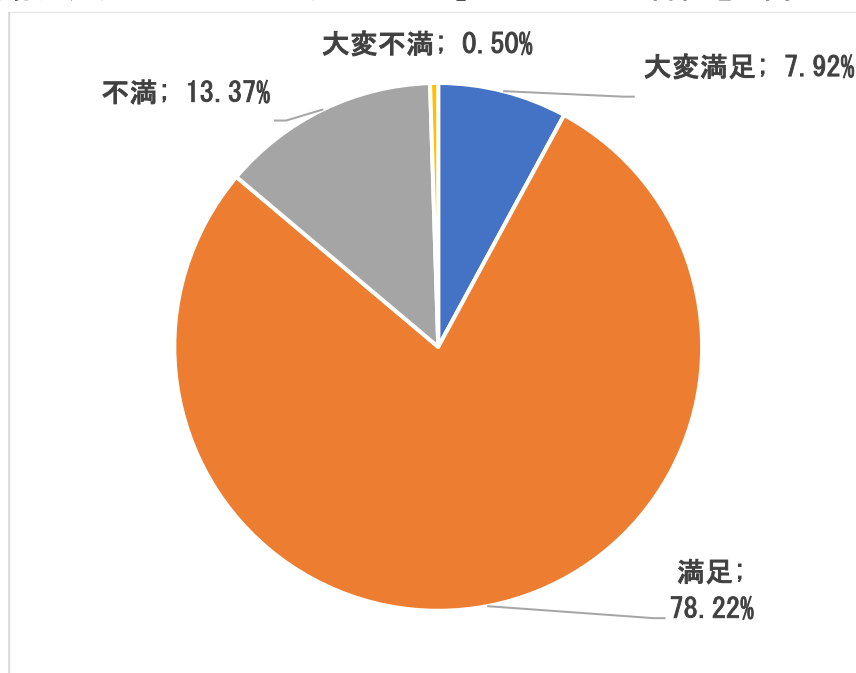
実施期間中に「現場クラウド for サイボウズ Office」をご利用中の発注者

- **有効回答数**

202件

## 2. 結果報告

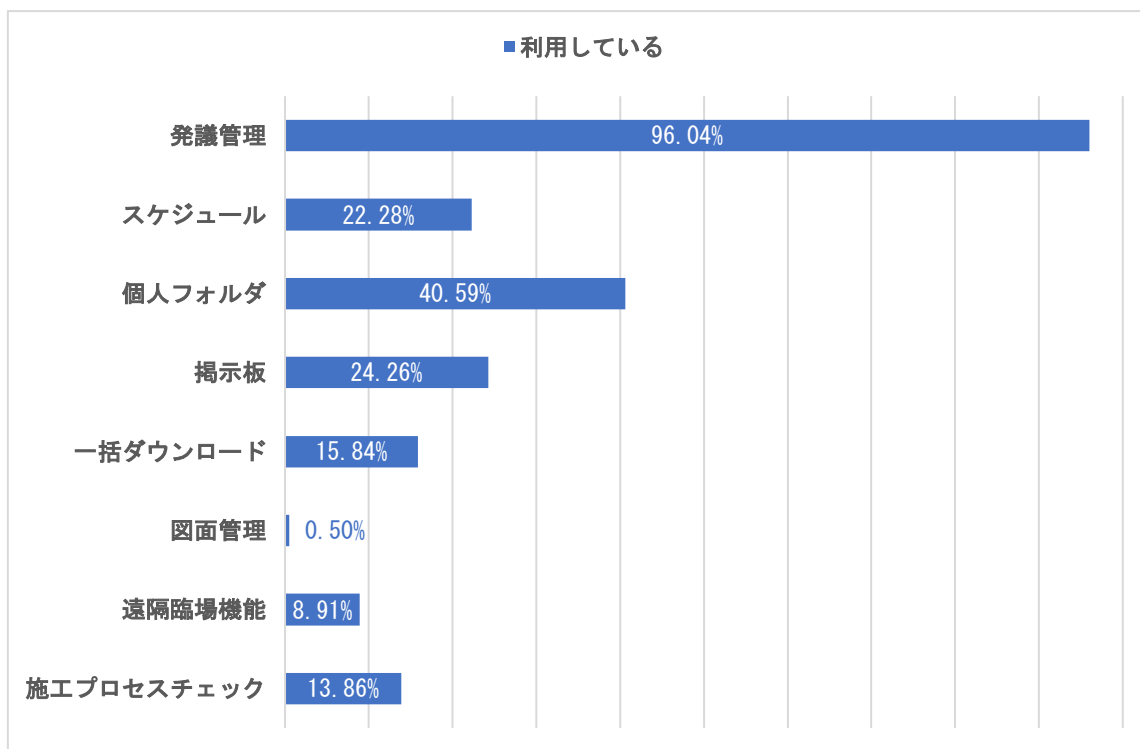
- 「現場クラウド for サイボウズ Office」についてのご評価をお聞かせください。



	回答数	割合
大変満足	16	7.92%
満足	158	78.22%
不満	27	13.37%
大変不満	1	0.50%

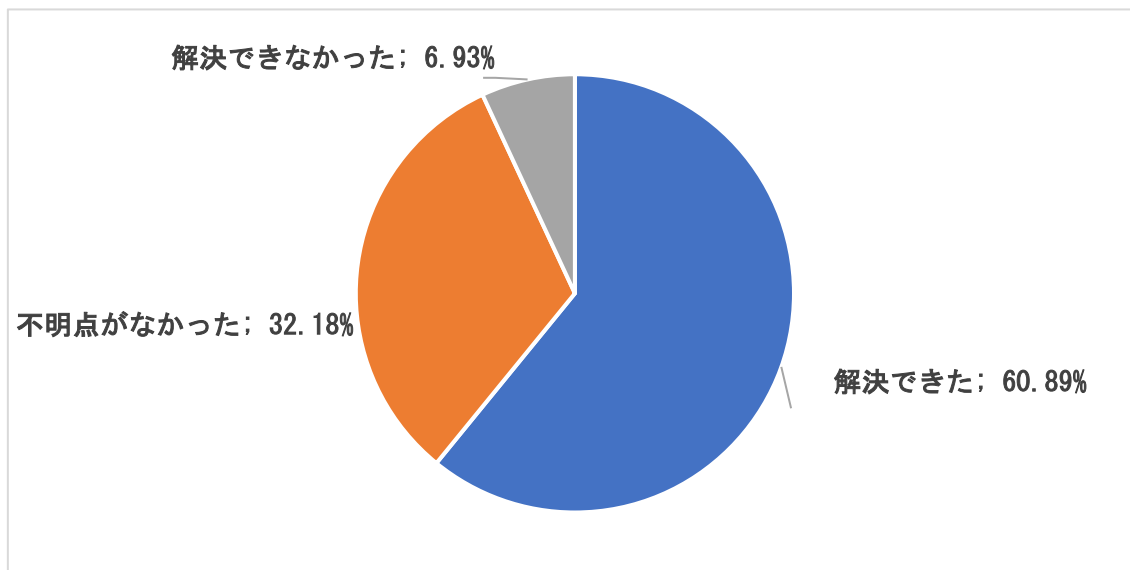
- 理由をお聞かせください。
  - ・ システムの操作が簡明で使いやすい
  - ・ 決裁がスピーディであり、時間ロスがない
  - ・ 文書がプロジェクトごとに分類され、それぞれの進捗状況も確認できる
  - ・ 遠隔地においても、リアルタイムで情報の共有が可能だった
  - ・ 遠隔臨場の機能が備わっている
  - ・ 全体的に電話サポートセンターの人のレベルが高い
  - ・ 概ね満足であるが、メッセージ受信を知らせる通知が無い

● 「現場クラウド for サイボウズ Office」で利用している機能について



	利用している	利用率
発議管理	194	96.04%
スケジュール	45	22.28%
個人フォルダ	82	40.59%
掲示板	49	24.26%
一括ダウンロード	32	15.84%
図面管理	1	0.50%
遠隔臨場機能	18	8.91%
施工プロセスチェック	28	13.86%

● 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？

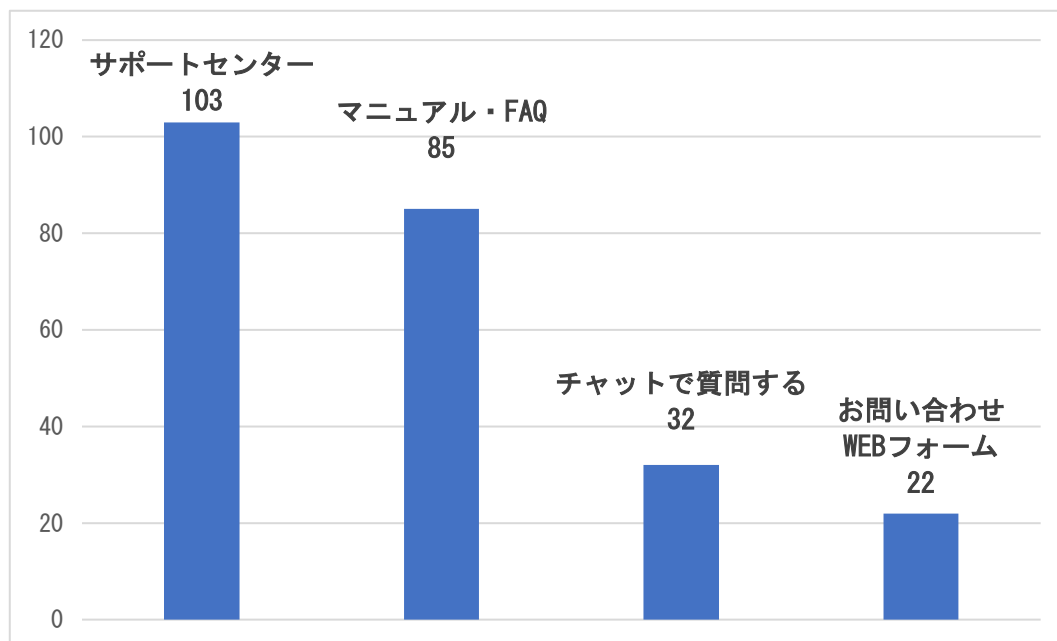


	回答数	割合
解決できた	123	60.89%
不明点がなかった	65	32.18%
解決できなかった	14	6.93%

● 解決できなかった理由をお聞かせください。

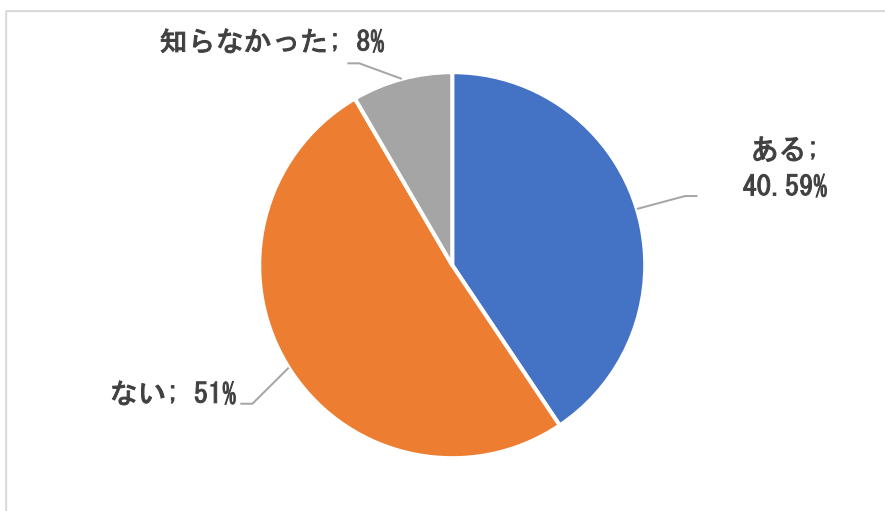
- ・どのように聞いて良い内容が分からなかった。
- ・システムでの解決ができないため、運用で対応するしかなかったため。
- ・発注者側からの発議文書について、セキュリティの関係から書類が添付できない。

- 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？（複数回答可）



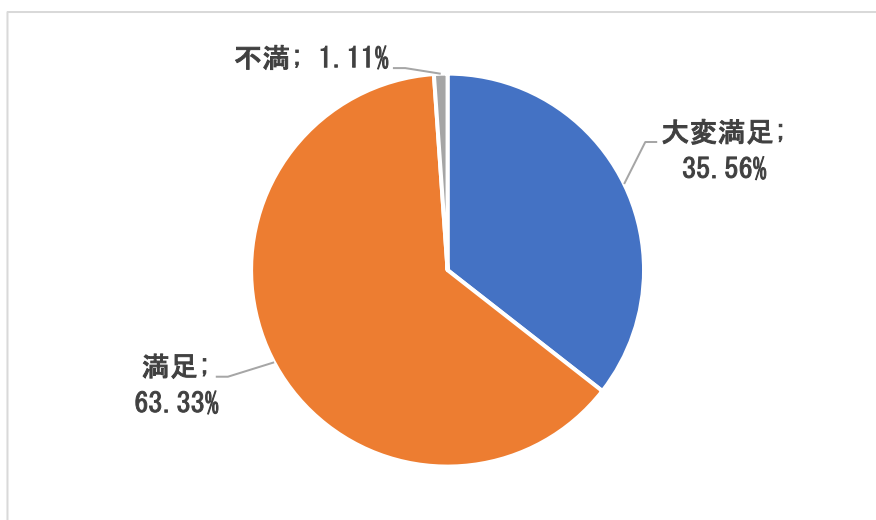
	回答数（複数回答可）
サポートセンター	103
マニュアル・FAQ	85
チャットで質問する	32
お問い合わせ WEB フォーム	22

● 弊社サポートセンターを利用したことがありますか？



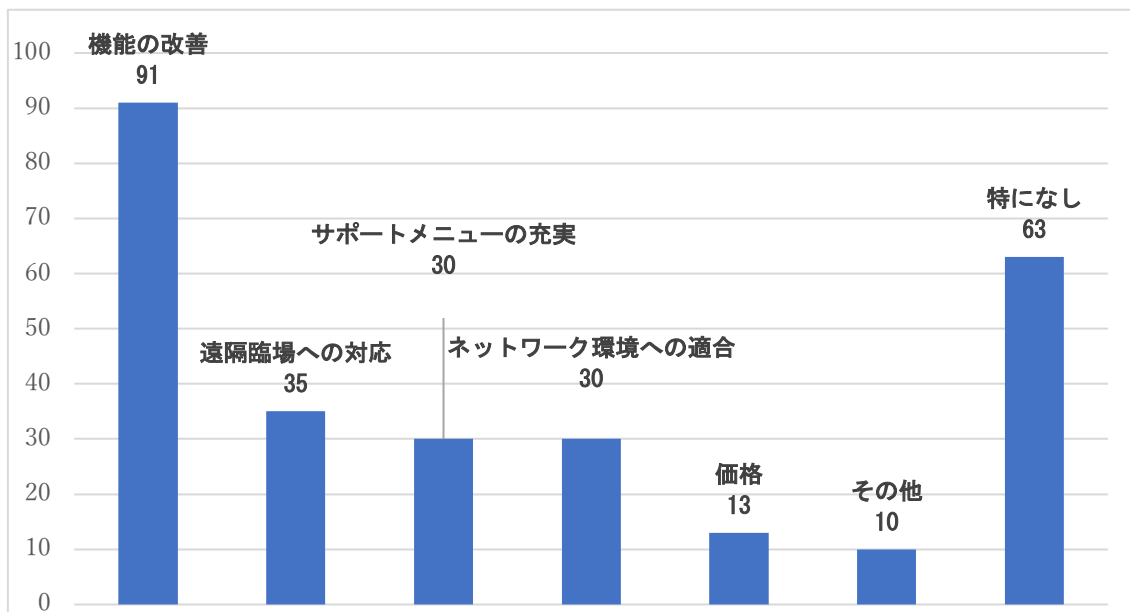
	回答数	割合
ある	82	40.59%
ない	103	50.99%
知らなかった	17	8.42%

➤ 「ある」と回答した方で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	35.56%
満足	57	63.33%
不満	1	1.11%

● 今後、「現場クラウド for サイボウズ Office」に何を求めますか？（複数回答）



	回答数
機能の改善	91
遠隔臨場への対応	35
サポートメニューの充実	30
ネットワーク環境への適合	30
価格	13
その他	10
特になし	63

● ご要望・ご意見があればお聞かせください。

- ・ 工事で使用する標準様式等を追加して欲しい
- ・ 文書閲覧時の添付書類を一括でダウンロードができるといい
- ・ 工事の一覧を視覚的に判断するため、「工事の並び替え機能」を望む
- ・ 発注機関のネットワーク規制内容について把握していただきたい
- ・ チャットがリアルタイムで対応できるといい