

2016年度 お客様満足度アンケート結果について

(発注者編)

はじめに

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。

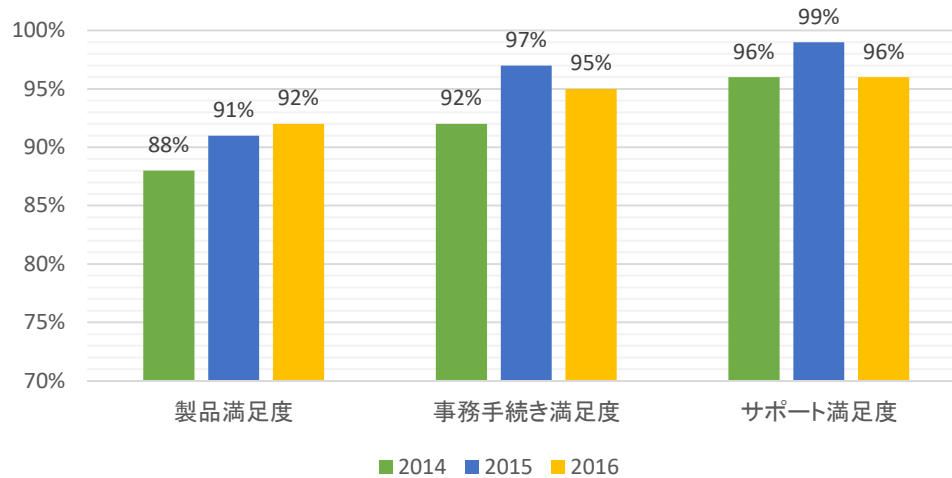
さて、弊社では、より一層お客様にご満足頂ける製品・サービスを提供するために毎年「お客様満足度アンケート」を実施しております。

2016年度のアンケートの結果をまとめましたのでご報告致します。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。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。

- ◆実施期間 : 2016年10月1日～2016年10月31日
- ◆アンケート対象者 : 弊社サービスをご利用中の発注者の方
- ◆回答数 : 170件

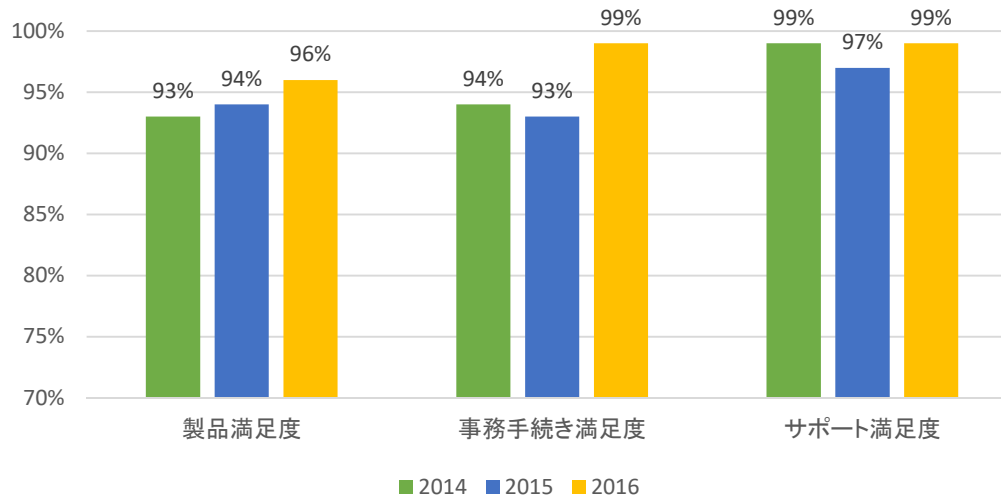
お客様満足度アンケートの結果（全体）

発注者満足度



製品 92%
事務 95%
サポート 96%

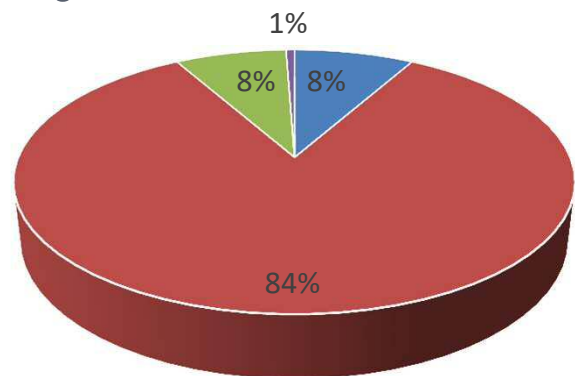
受注者満足度



製品 96%
事務 99%
サポート 99%

※弊社アンケート調べによるものです。
大変満足・満足・不満・大変不満の4段階評価です。

【Q1】 弊社の製品・サービスに満足していますか？



■ 大変満足 ■ 満足 ■ 不満 ■ 大変不満

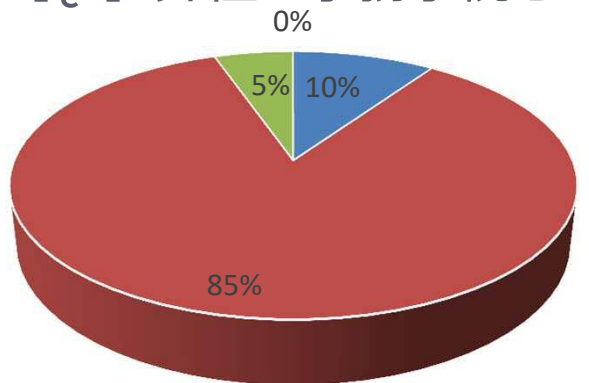


お客様からの要望をお聞きし、より使いやすいシステムを提供できるように定期的にバージョンアップを実施しています。

【お客様の声】

- 完了後の成果をダウンロードするとフォルダ形式になるので、他の工事書類を参考にしやすい。
- 回覧機能について、決済権者を選択できない。
- 継続して使用しているが、改良が進んで、使い勝手が良くなった。
- 決済者の範囲の登録や決済方法に制約がある
- サイボウズの機能で個人フォルダヘデータが送られた際のメール通知があると助かります。打合せ簿のコメント記入を相手にポップアップとか色の変化を使って強調することが出来るとよいのでは無いかと思います。
- 紙ベースでの決裁の手間が省けるだけでなく、業者さん、我々が書類を持って行き来する労力も減るから。
- 必要な書式などを用意してあれば良いと思う。
- 打合せ簿作成画面と印刷画面の違いが修正してほしい。

【Q2】 弊社の事務手続きについて満足していますか？



■ 大変満足 ■ 満足 ■ 不満 ■ 大変不満

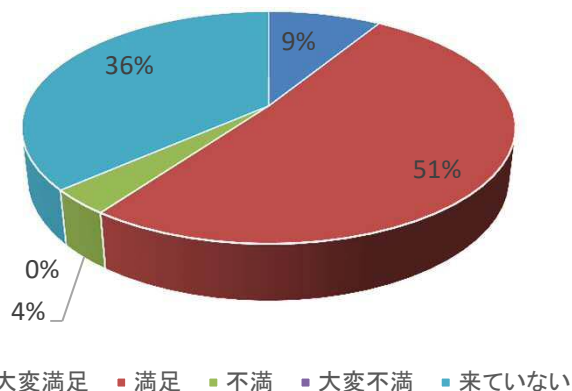
申込み方法の改善により、手続きの簡素化、サイト作成の大幅な納期短縮する事ができました。



【お客様の声】

- 速やかに説明会を開催してもらい、円滑に導入できた。
- 事務手続きは行わないが、早くなっているのがわかる。
- 使用にともなう、必要な書式などを用意してあれば良いと思う
- 受注者の方で手続きされるので、よく分からないが、困ったような相談もない。
- 申請から開通までの期間が短くて良いと思います
- 新規業者からの請負者のメールアドレスを毎回提示しなければならい所。
- システムのバージョンアップは頻繁に行っているみたいですが、申し込み関係とかその他が変更になっても連絡がない。
- 迅速な対応をいつもして頂いている。

【Q3】 弊社の営業の対応について満足していますか？



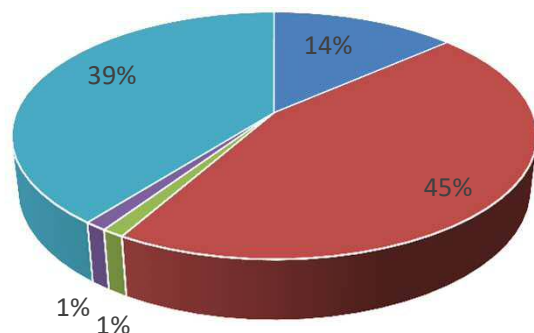
親身な顧客対応サービスの徹底が高く評価されています。
単に導入するだけでなく運用のお手伝いをさせていただきます。



【お客様の声】

- 使用開始にあたって、操作方法の説明会を開催してもらうなど対応していただいで満足している。
- 初めて使用するが、最初の説明が丁寧で非常に分かりやすく、また、明るい印象であったのも非常に良かった。
- 出張所まで顔を出してくれているから。ただし、昨年に比べると回数は減っているように思う。
- 回数は少ないが、必要な時期に来ている。
- よく来られて、使い勝手等について、聞かれているから。
- もう少し足を運ばれたほうが良いのでは？
- ヘルプメール、アンケートなどの改善要望がそのシステムにどのように反映されたのか説明がない。一方的な改善だけでなく説明もほしい。

【Q4】 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？



■ 大満足 ■ 満足 ■ 不満 ■ 大満足 ■ 利用しない

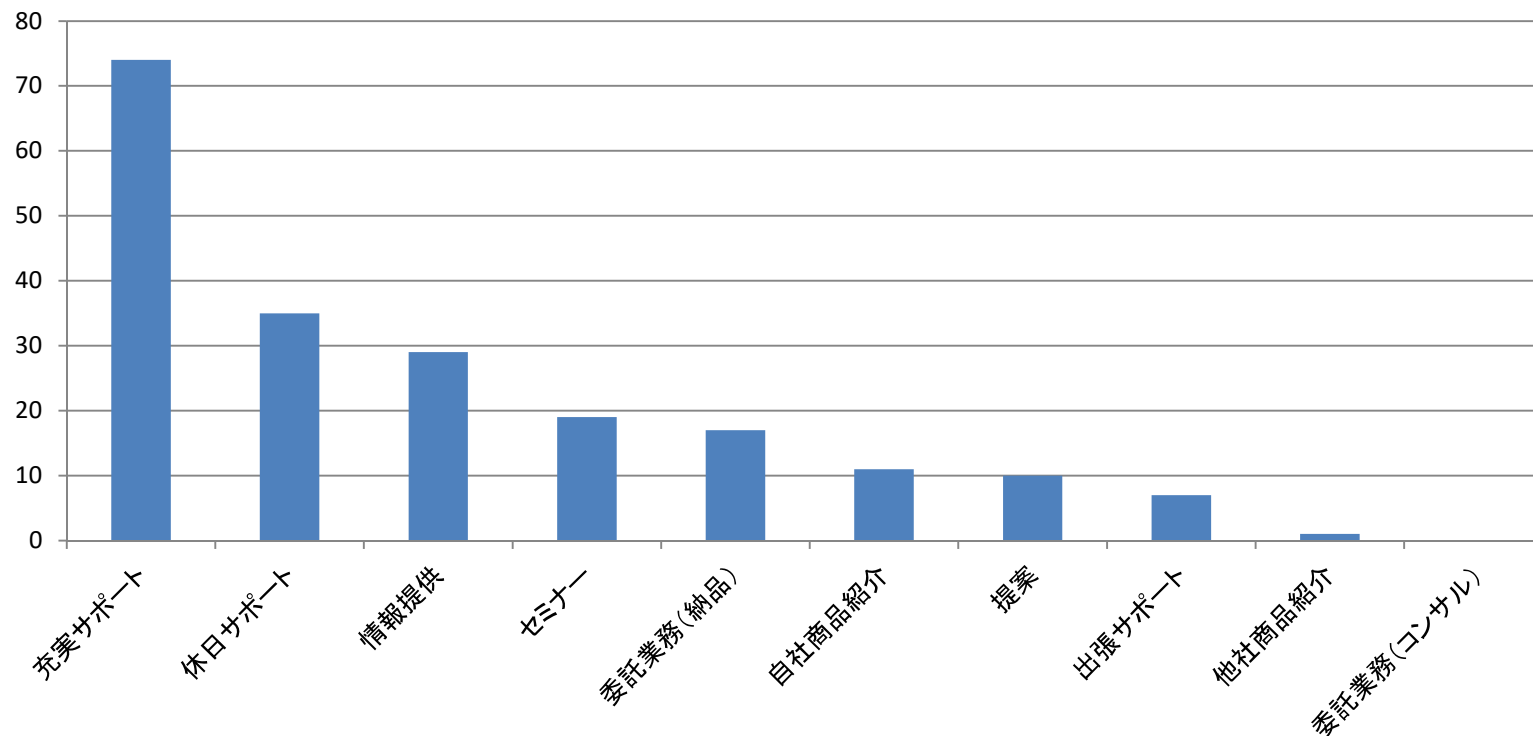


私共のアフタサービスの最大の特徴は、お客様が電話をかけやすい環境づくりです。杓子定規な対応はしません。親切・丁寧が自慢なサポートセンターです。

【お客様の声】

- こちらから電話したときに折り返し電話での対応が多い
- 一度サポートセンターへ問合せさせて頂いたが、対応が早かった。
- 意見など伝えた情報がすぐにアップデートなどに反映され修正されていること。しっかりと情報が社内で共有されているだろうと思える。
- 問い合わせをした時の対応が迅速で丁寧だったと思います。
- QAなどのシステムが使えない
- 丁寧で安心19時までの対応が良い待ち時間が少ない
- 電話対応は丁寧で好感が持てる。対応も早い。
- ヘルプ問い合わせ時（メール）の受信回答がない。受け取ったのか、いつ対応していただけるのかが不明。

【Q5】 弊社へ期待することについて、お聞かせ下さい。



今後も受発注者双方が満足するサービスに進化させ、将来は技術者不足を補えるようなサービスを提供できるように努力してまいります。

今後のバージョンアップ予定について

これまでのお客様のご意見を元に、今後以下のバージョンアップを予定しております。

- 安定稼働のためのサーバー増強
- 既存帳票及び新規帳票の検討・改善
- 回覧方法の承認方法の検討・改善
- FAQ、マニュアルの充実

※あくまで予定であり、時期・内容等に変更がある可能性がある事をご了承下さい。