

# 2016年度 お客様満足度アンケート結果について

---

(受注者編)

# 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。

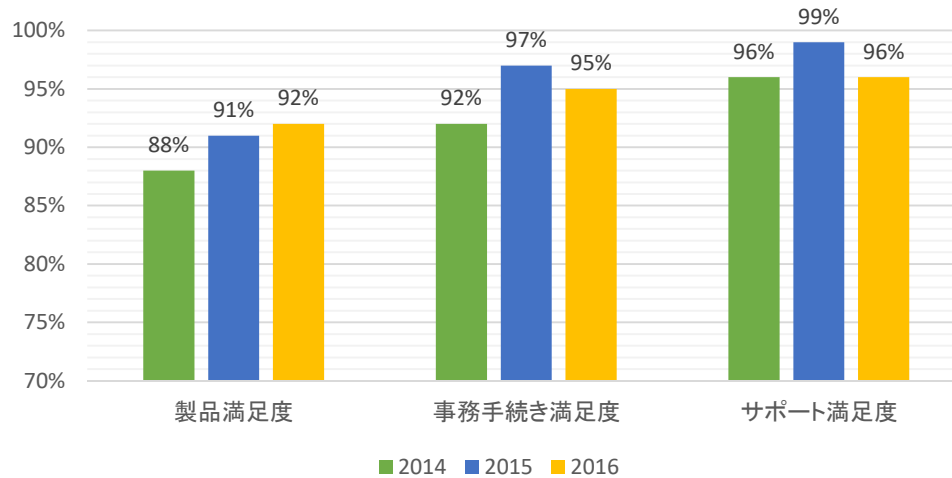
さて、弊社では、より一層お客様にご満足頂ける製品・サービスを提供するために毎年「お客様満足度アンケート」を実施しております。

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受注者の方
- ◆回答数 : 122件

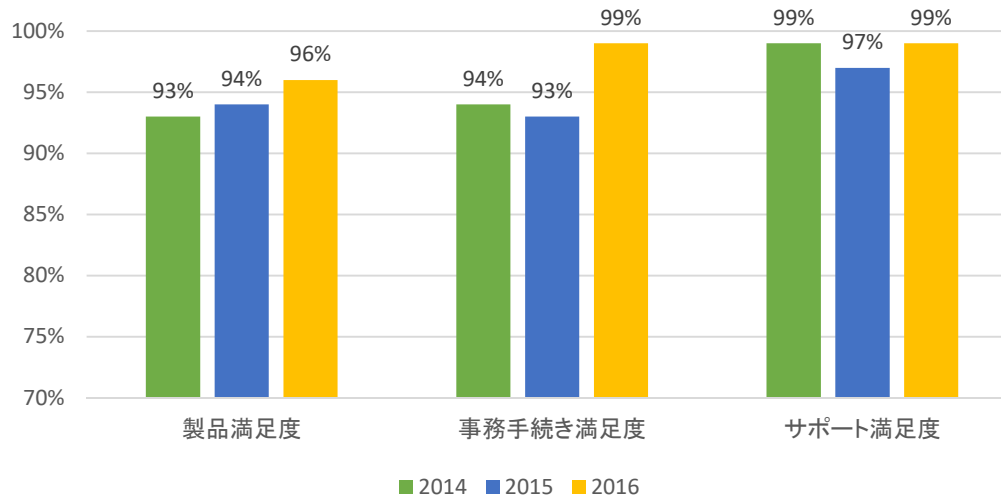
# お客様満足度アンケートの結果（全体）

## 発注者満足度



製品 92%  
事務 95%  
サポート 96%

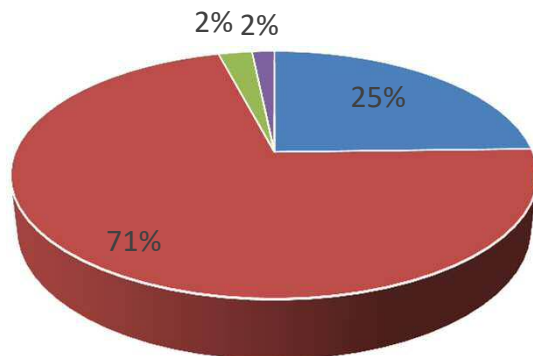
## 受注者満足度



製品 96%  
事務 99%  
サポート 99%

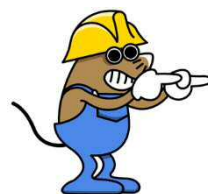
※弊社アンケート調べによるものです。  
大変満足・満足・不満・大変不満の4段階評価です。

## 【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

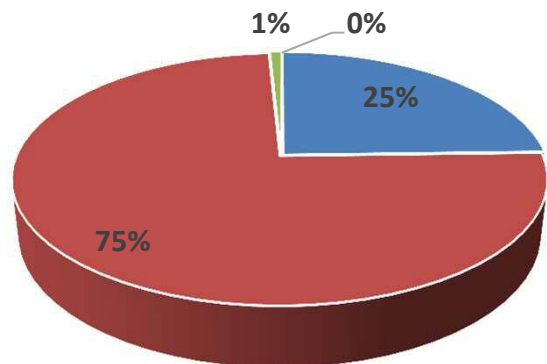
お客様からの要望をお聞きし、より使いやすいシステムを提供できるように定期的にバージョンアップを実施しています。



### 【お客様の声】

- 発注者へ出向く時間が減って、現場に集中することができるようになりました。
- 昨年度から使い始めたが、書類があまり滞ることがあまりなく比較的スムーズでした。
- 国交省の業務(役務)に対応した情報共有システムの構築を希望します。
- 現場に精通されていて 使いやすい。
- 初めて使用させていただいておりますが、わかりやすいです。
- 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。
- 例えば容量の重いPDFデータ(10MB)を発注者側から軽くするよう求められるので、分割しています。自動で分割できれば良いと思います。
- 誤って、申請した書類を、受取側で差し戻してもらおうことなしに、申請側で、差し戻し修正できるとなお良い。

## 【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

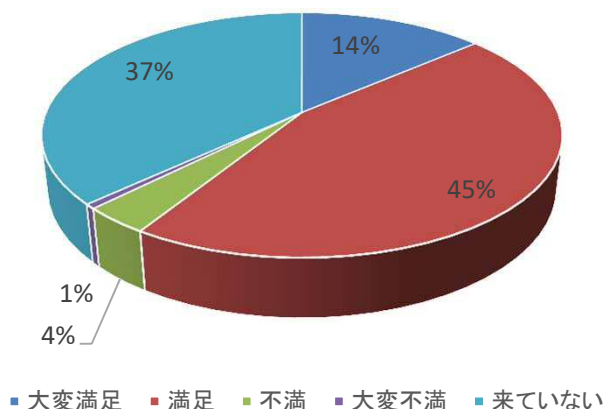
申込み方法の改善により、手続きの簡素化、サイト作成の大幅な納期短縮する事ができました。



### 【お客様の声】

- 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の時間が早い。
- サポートセンターがあるので特に問題はないが、最初の登録時、また変更時、追加時等にインターネットのサイトを利用するが、手順が分からず、サポートが必要な点。
- 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良い。
- 新規の現場登録をしたが申し込みからの使用開始日がすごく早くなった。
- 前までは、手続きをして時間がかかっていたが、現在は短縮され改善し早期に使用できるようになった。
- ホームページ上でいきなり申し込む前に、取り急ぎ見積がいただけるような画面があれば良い。
- 前回使用した時より、運用開始時期が早くなった。

### 【Q3】 弊社の営業の対応について満足していますか？



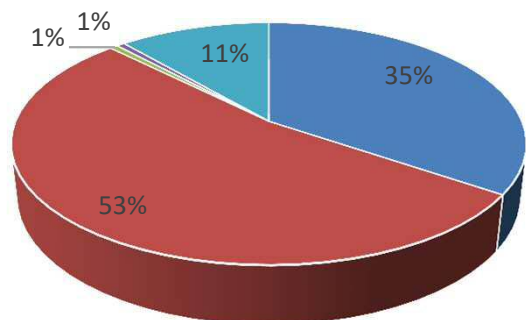
親身な顧客対応サービスの徹底が高く評価されています。  
単に導入するだけでなく運用のお手伝いをさせていただきます。



#### 【お客様の声】

- 当社に対してはもちろんだが、発注者の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だからか、当社のほうから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。
- 現場クラウドの発注者へのサポート・説明等、タイムリーに行っていただき大変助かっています。新入社員の方も頼もしい感じがしました。
- 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。
- 適時、最近の動向等を教えてもらい良好である
- 会社自体でサイボウズをしているが導入時は来たがそのあと定期的な訪問等がまったくくない。
- 現場クラウドについては、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。

## 【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 ■ 大変不満 ■ 利用しない

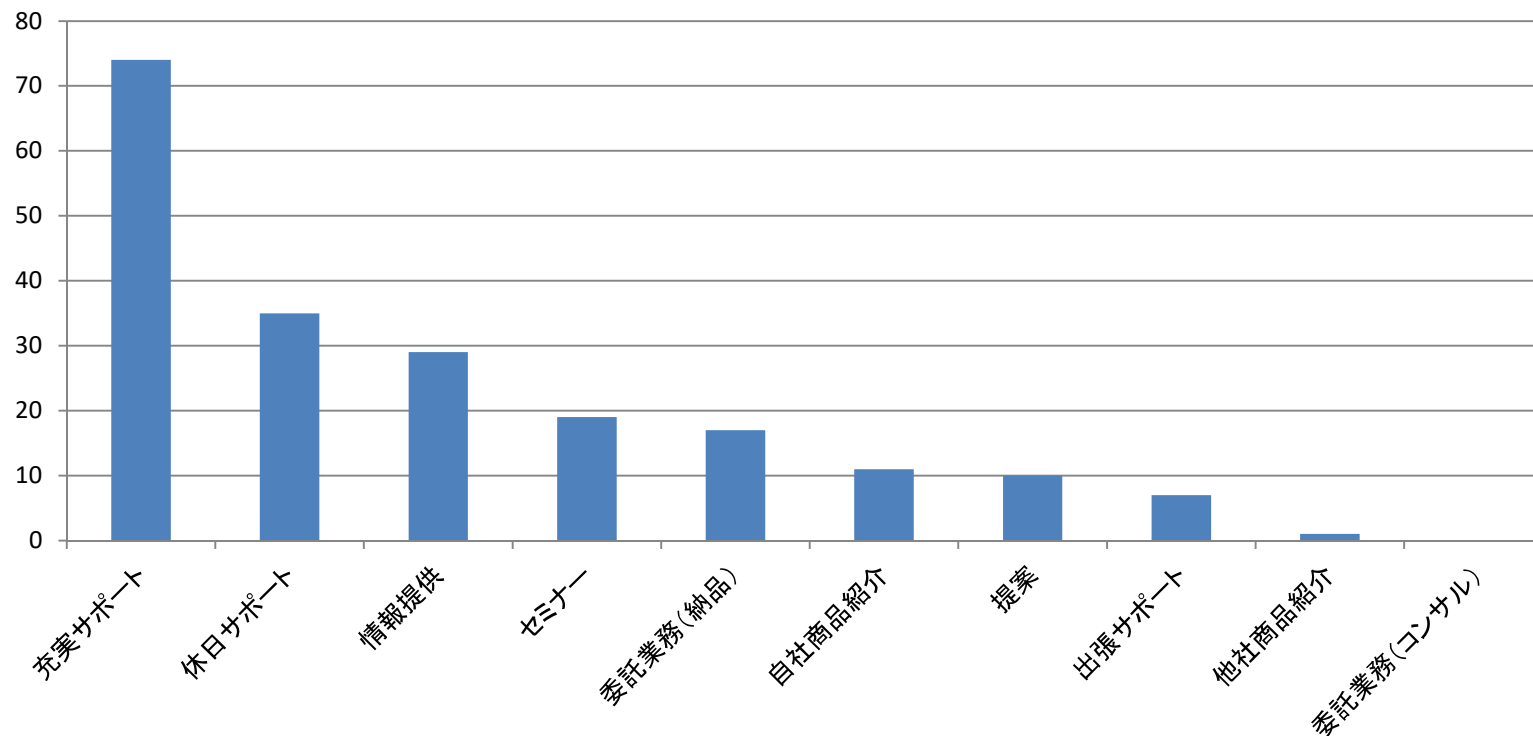


私共のアフタサービスの最大の特徴は、お客様が電話をかけやすい環境づくりです。杓子定規な対応はしません。親切・丁寧が自慢なサポートセンターです。

### 【お客様の声】

- いつも大変お世話になっております。いつも迅速・的確な対応を笑顔でしていただき、問題解決はもちろん、気持ちよく作業を続けることができます。ベテランだけでなく、その指導を受けて後輩の方がどんどん育っているのが分かるのも安心感があります。どうか今後ともよろしくお願いいたします。
- 操作マニュアル等で理解できない場合があるため、Q&Aの充実をお願いしたい。
- 迅速、丁寧、的確な対応をして頂き、大変満足しています。
- 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対応も素晴らしい。
- 土曜日や祭日のサポート業務を開始して欲しい。

## 【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。