

平成 29 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 初冬の候、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、2017 年 10 月 1 日～2017 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しましたのでお知らせ致します。

アンケートにご協力ください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：2017 年 10 月 1 日～2017 年 10 月 31 日

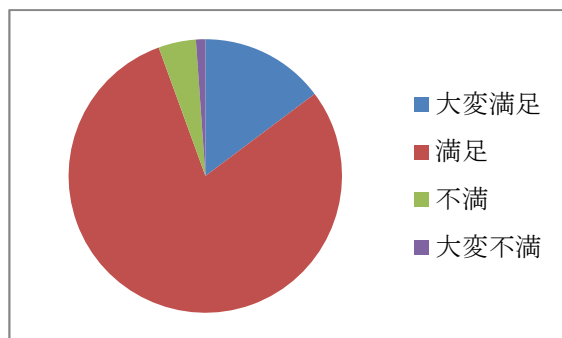
アンケートの対象：現場シリーズソフトウェア/弊社サービスをご利用中のお客様

以上

2017 年度 お客様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？

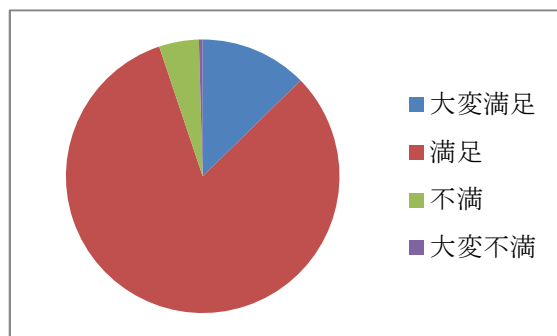


| | 回答率 |
|------|-----|
| 大変満足 | 15% |
| 満足 | 80% |
| 不満 | 4% |
| 大変不満 | 1% |

➤ 選択した理由をお聞かせ下さい。

- ・ 受発注者間でのスケジュール管理が容易。
- ・ ペーパーレスで資料がかさばらない。また、協議の進行状況が確認できる。
- ・ 出向いての打合せが減り、現場に専念できる。
- ・ 提出書類の保管・過去の書類の閲覧も随時でき便利である。
- ・ メール送信に比べ、大容量のデータ送受信が可能である。

1.2 弊社の事務手続きについて満足していますか？

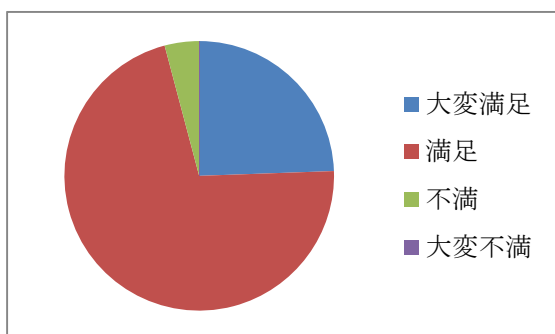


| | 回答率 |
|------|-----|
| 大変満足 | 12% |
| 満足 | 82% |
| 不満 | 5% |
| 大変不満 | 1% |

➤ 選択した理由をお聞かせ下さい。

- ・ web で簡単に申込みができ、利用開始までの時間が短く助かります。
- ・ 簡素化されている。
- ・ 面倒でなかったのが良い。
- ・ 2 度目以降の登録を簡易にしてほしい。
- ・ 前回利用時のデータを利用できれば、尚良いと思いました。

1.3 弊社の社員の対応について満足していますか？

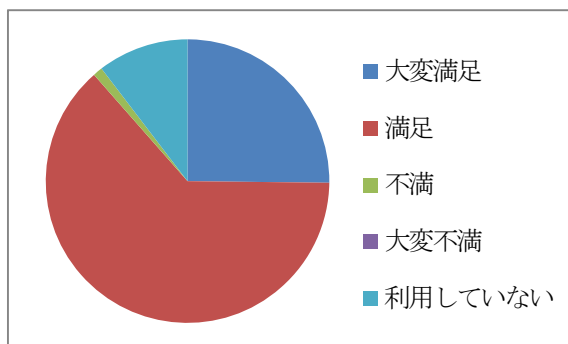


| | 回答率 |
|------|-----|
| 大変満足 | 25% |
| 満足 | 71% |
| 不満 | 4% |
| 大変不満 | 0% |

➤ 選択した理由をお聞かせ下さい。

- ・ 対応が素早く、的確であった。
- ・ 利用説明会の際には、わかりやすく説明を頂きました。
- ・ しっかりと教育されていて特段要望等ありません。
- ・ 定期的に巡回して頂き、意見要望を聞いてくれるので助かります。
- ・ 電話やメールでは分かりづらい事があるので、たまには足を運んで欲しい。

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？

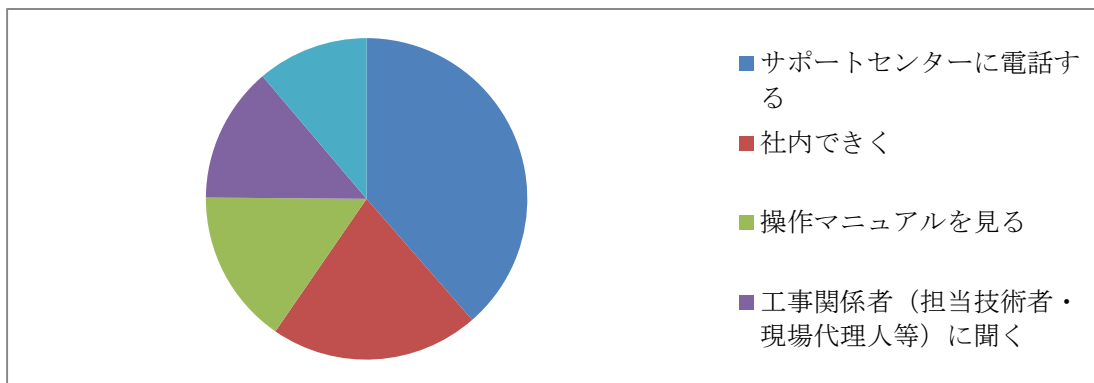


| | 回答率 |
|---------|-----|
| 大変満足 | 25% |
| 満足 | 63% |
| 不満 | 1% |
| 大変不満 | 0% |
| 利用していない | 11% |

➤ 選択した理由をお聞かせ下さい。

- ・ 柔軟に対応していただいていると思います。
- ・ いつ電話しても笑顔・笑声のモットーを忘れずに対応をいただいているので不満などあるわけがありません。
- ・ 質問に対し、時間をかけず、的確に対応してもらっているから。
- ・ 回答が早く、電話も丁寧で解りやすい。どんな簡単な内容でも、面倒なく対応頂ける。
- ・ 定期的に電話をくれ意見をきいてくれる。

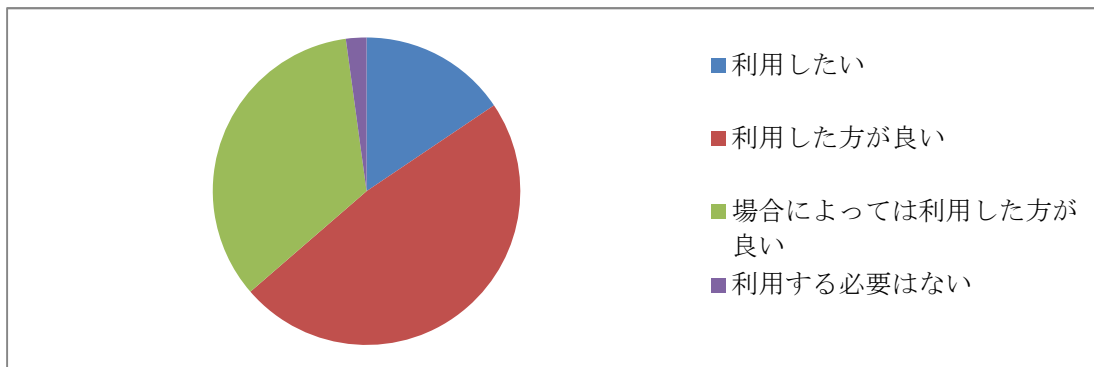
【Q2】不明な操作がある場合の解決方法を選択下さい。



| | 回答率 |
|------------------------|-----|
| サポートセンターに電話する | 39% |
| 社内できく | 21% |
| 操作マニュアルを見る | 16% |
| 工事関係者（担当技術者・現場代理人等）に聞く | 14% |
| サポートページを見る | 10% |

【Q3】現場クラウド for サイボウズ Office をご利用中のお客様へ

他の公共、民間の発注工事においても受発注者間情報共有システムを利用した方が良いと思いますか？



| | 回答率 |
|-----------------|-----|
| 利用したい | 16% |
| 利用した方が良い | 48% |
| 場合によっては利用した方が良い | 34% |
| 利用する必要はない | 2% |

➤ 選択した理由をお聞かせ下さい。

■移動時間

- ・ 紙の資料を持って担当者が移動する手間がなくなる。
- ・ 面談による打合せを必要としない案件については、受発注者間の時間的節約や自動車燃料及び CO2 削減にも効果があるものと考えます。
- ・ 協議に出向いてもらう手間も省け、修正等直ちに依頼できる。また、ワンデイレスポンスが可能のため、タイムロスが少ない。
- ・ 現場がかなり遠く資料の持ち運びで時間のロスが大きい場合は、内容的に説明がいらす提出だけの書類などはシステムの活用は有効。重要な内容や協議事項などは、対面で話をしたほうがよい。
- ・ 内容もあるので、うまく使い分けができるとよい。

■書類のやり取り

- ・ 掲示板やデータ管理・メールなどの機能を使えば安全に大容量のデータのやり取りが可能なので、データの誤送信防止やメールサーバーの容量制限にも困ることがないように思えるから。
- ・ 書面による迅速な処理が求められており、官民間問わず利用した方がよい。
- ・ 受発注者担当の過度な負担にならない範囲で、利用すればよいと感じている。慣れれば受理から返却までの処理が早く、互いのメリットになっている
- ・ 便利の反面、ひと手間増える感じがする。

■書類確認

- ・ ペーパーレスが進み、納品保管が楽になる。
- ・ 提出書類の記録が残っているため、出し忘れ等いつでも確認できる。
- ・ 利用環境(PC)が整備されていれば、紙による書類の軽減、書類確認がスムーズとなり便利である。
- ・ 効率化、確実なデータ保存及び省資源化の観点から、電子納品と合わせて、情報共有システムの利用を推進すべきであると思います。

以上