

平成 30 年 12 月 18 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

拝啓 時下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。

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、2018 年 10 月 1 日～2018 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、弊社サービスをご愛顧頂けますよう、宜しく御礼申し上げます。

敬具

記

アンケートの実施期間：2018 年 10 月 1 日～2018 年 10 月 31 日

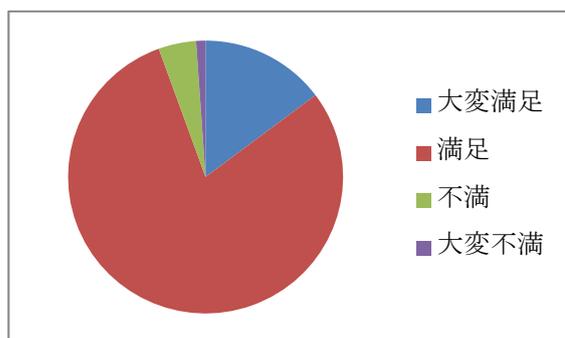
アンケートの対象：弊社サービスをご利用中のお客様

以上

2018 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？

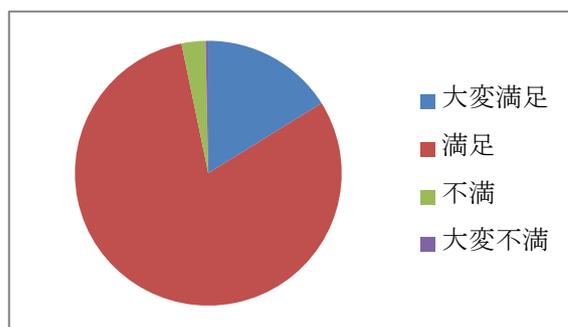


	回答率
大満足	17%
満足	75%
不満	7%
大不満	1%

➤ 選択した理由をお聞かせ下さい。

- ・ 複数の工事で登録している場合、スケジュール等が双方で共有ができる。
- ・ 工事打合簿等の帳票のやり取りがシステム化されているため、業務の効率化が図られている。
- ・ 発注者・受注者側とも、時間を気にせず電子データにて書類のやり取りができる。
- ・ 書類の提出、立会時間の調整等タイムラグがなく、スムーズに現場管理が実施できる。
- ・ バージョンアップ等の対応に満足している。

1.2 弊社の事務手続きについて満足していますか？

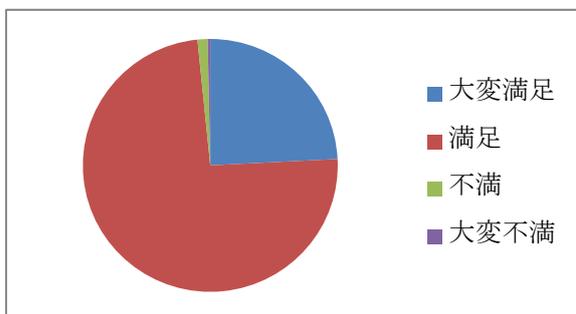


	回答率
大満足	16%
満足	81%
不満	3%
大不満	0%

➤ 選択した理由をお聞かせ下さい。

- ・ 各種申込みが Web にてでき、利用開始までの時間が短くなった。
- ・ 以前より手順・説明が分かり易くなった。
- ・ 特に面倒でなかったのが良い。
- ・ 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。
- ・ 一度登録しているユーザーは選択制で手続きができれば楽かもしれない。

1.3 弊社の社員の対応について満足していますか？

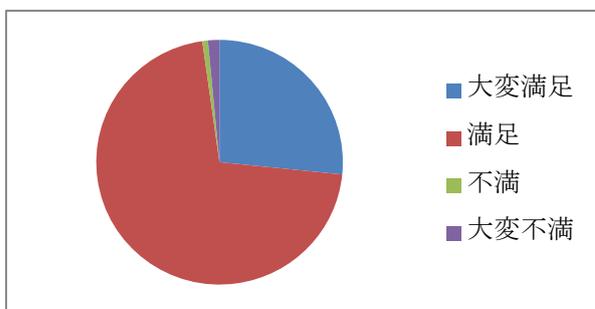


	回答率
大満足	24%
満足	74%
不満	1%
大満足	0%

➤ 選択した理由をお聞かせ下さい。

- ・ 連絡案内など丁寧に説明がなされていると感じている。
- ・ 定期的に来所し意見を聞いて頂き、他社と比較し対応が良いと感じました。
- ・ 対応を行ってもらう様な事態は生じていない。
- ・ 見積依頼に対する対応も申込み後の手続きも迅速で感謝しております。
- ・ 要望等について定期的に情報の収集を行っており、利用拡大に向け取り組んでいるのが良く解る。

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？



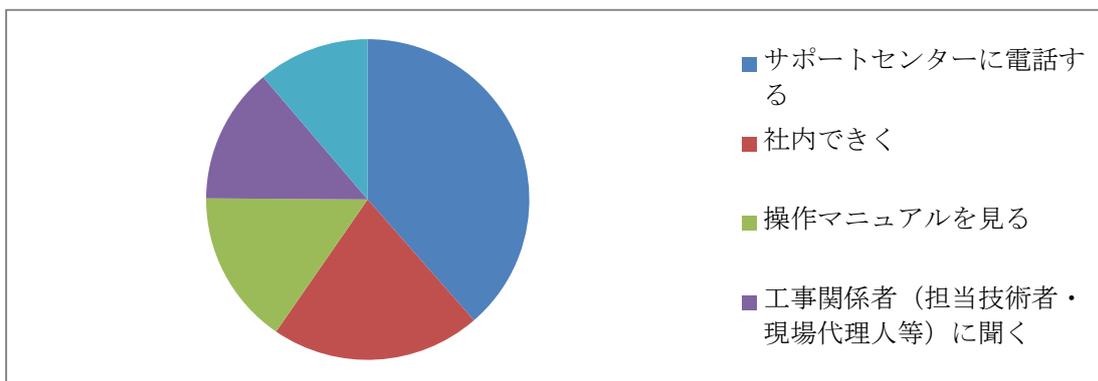
	回答率
大満足	27%
満足	71%
不満	1%
大満足	1%

※利用していない割合:14%

➤ 選択した理由をお聞かせ下さい。

- ・ PC 操作に詳しくない者でも、丁寧な対応により不明な点を理解できた。
- ・ 質問には早急に対応してくれているので満足している。
- ・ 運用初期には操作方法に不慣れの為、多くの問い合わせをしたが、びっくりするほど精通されておりの確なアドバイスを受けたから。
- ・ サポート体制(対応)が、とてもわかり易く教えていただきました
- ・ 些細なことでもオペレータの方が親身になって聞いて頂けるので非常に話し易いです。

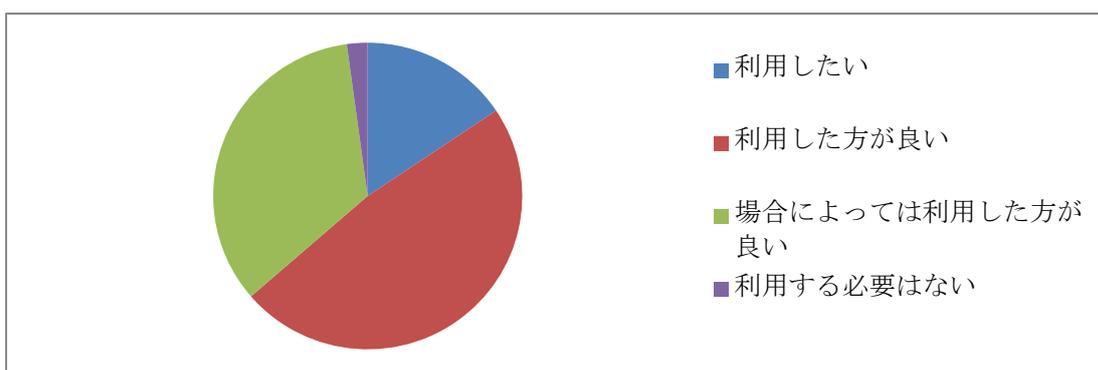
【Q2】不明な操作がある場合の解決方法を選択下さい。



	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

- ・ 受発注者間で書類の提出だけで事足りる業務もあるため、移動時間は極力省けた方がよい。
- ・ 電子でのやりとりにより書類にかかる業務が簡素化され、時間の短縮につながり現場作業の時間を確保できる。
- ・ 遠方地の現場が多く移動に時間を要するため、移動時間の削減につながる。
- ・ 受発注者の意思疎通がその都度適切に行え、詳細の必要がある場合はその都度指示を受けてから伺えば時間の有効活用ができる。場所が離れていると尚更、移動時間や拘束時間にロスが発生し業務もスムーズに行かない事もある為、効率化になる。
- ・ 公共では利用した方が業務の短縮につながって、働き方改革にもなると思います。

■書類のやり取り

- ・ 電子でやりとりすることで、特に中間技術検査や竣工検査時に重い書類ケースを複数人で持ち運びする必要が無くなる。
- ・ 提出日時の履歴や承認後の書類も全て確認できるため、提出漏れ書類の確認がすぐに可能であるし、紛失のおそれもないため。
- ・ 受注者間のトラブル防止のため、質問回答残す事ができる。
- ・ 広く利用されることにより操作性、システムの充実が図れると考えられるため
- ・ 民間工事では公共工事より対面での打ち合わせを重視する事もある為、オンラインとオフラインとの使い分けをより考える必要がある。
- ・ 基本発注者・受注者の利用を想定されていると思いますが、三社技術調整会議(発注者、施工者、設計者)のような利用方法も検討したほうが良いと思います。

■書類確認

- ・ 受発注者間で確認した書類は常に共有できる環境にあったほうが便利である。
- ・ 書類を取り交わした事がデータとして確実に残り、紙書類の場合に提出したかどうかの不明を回避できる。
- ・ 受発注者とも定型化した工事書類を作成、保管する事ができる為、共有システムとしたほうが複数年でみた場合に作業効率も良いし、証拠書類としても優れている。
- ・ 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。
- ・ 提出した書類の処理状況や書類の紛失等の防止もでき時系列で確認が出来る。

以上