

平成 22 年 10 月 18 日

お客様アンケートの結果報告について

株式会社現場サポート

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、現場シリーズサポートセンターでは、お客様に、より一層ご満足頂けるサービスを提供できるように、2010 年 9 月 6 日(月)～2010 年 9 月 30 日(木)に「お客様アンケート」を実施させて頂きました。この度、「お客様アンケート」についてとりまとめ致しましたのでお知らせ致します。

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。

お客様から、お寄せ頂きましたアンケート結果は、大切なご意見・ご要望として今後の現場シリーズサポートセンターの向上のために活かしてまいります。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

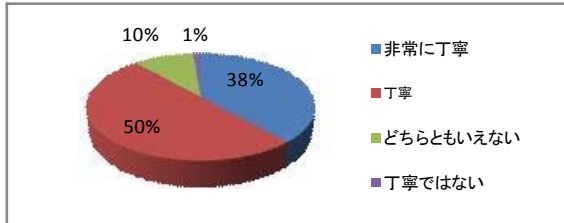
記

- アンケートの実施期間 :2010 年 9 月 6 日(月)～2010 年 10 月 1 日(木)
- アンケートの対象:現場シリーズソフトウェアをご利用中のお客様
- アンケート結果:次のページ以降に掲載

以上

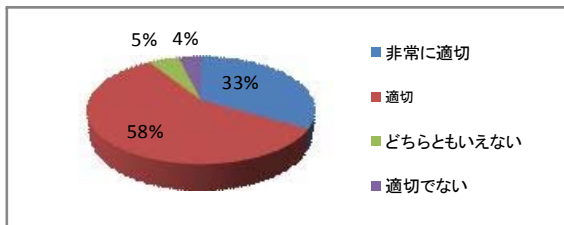
【Q1】現場シリーズサポートセンターの対応についてお尋ねします。

① サポートセンターの対応は丁寧でしたか？



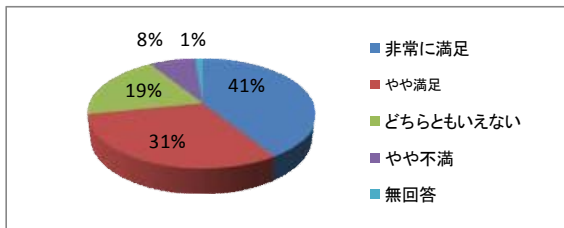
	率 (%)
非常に丁寧	38%
丁寧	50%
どちらともいえない	10%
丁寧ではない	1%
計	100%

② サポートセンターはお客様の質問に対して適切に解答できましたか？



	率 (%)
非常に適切	33%
適切	58%
どちらともいえない	5%
適切でない	4%
合計	100%

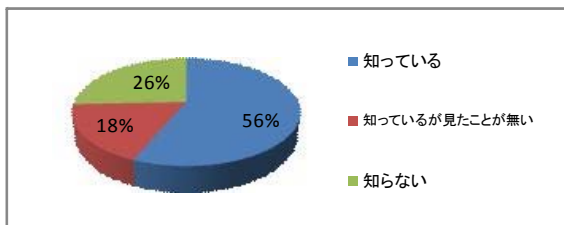
③ 電話サポートの問い合わせ対応に要した時間はいかがでしたか？



	率 (%)
非常に満足	41%
やや満足	31%
どちらともいえない	19%
やや不満	8%
無回答	1%
合計	100%

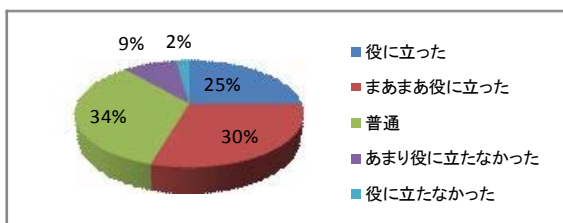
【Q2】ホームページと現場ポータルに掲載されている FAQ についてお尋ねします。

① ホームページと現場ポータルに FAQ が掲載されていることはご存知ですか？



	率 (%)
知っている	56%
知っているが見たことが無い	18%
知らない	26%
合計	100%

② 「知っている」とお答えした人にお尋ねします。FAQ はお役に立ちましたか？



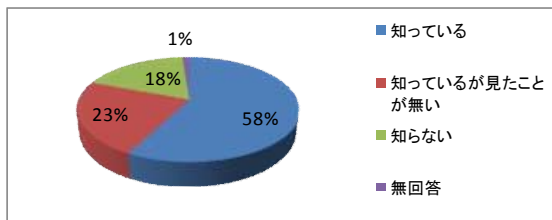
	率 (%)
役に立った	25%
まあまあ役に立った	30%
普通	34%
あまり役に立たなかった	9%
役に立たなかった	2%
合計	100%

③ ご要望について(一部のご意見)

- FAQ 自体の内容をもっと充実してほしい。
- 検索カテゴリーを増やしてほしい。
- 検索が難しい。探しきれない。
- 少数意見も掲載してほしい。etc…

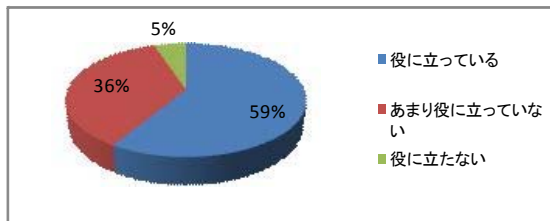
【Q3】現場 Office2009 の現場ポータルに掲載されている各種マニュアルについてお尋ねします。

① 現場ポータルに各種マニュアルが掲載されていることはご存知ですか？



	率(%)
知っている	58%
知っているが見たことが無い	23%
知らない	18%
無回答	1%
合計	100%

② 各種マニュアルはお役に立ちましたか？



	率(%)
役に立っている	59%
あまり役に立っていない	36%
役に立たない	5%
合計	100%

③ 準備してほしいマニュアル(一部のご意見)

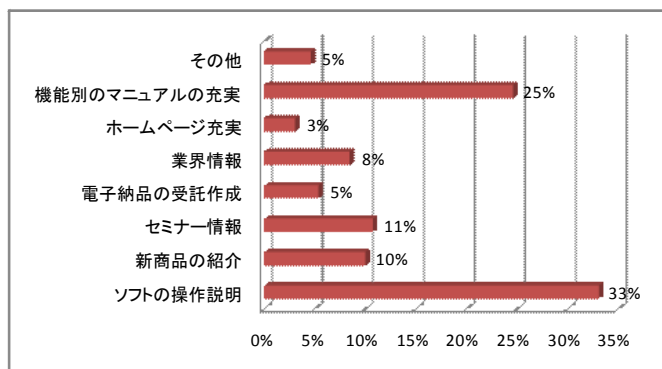
- エラー対応集
- バージョンアップした一覧
- 業務・地質・測量版のマニュアル
- ネットに登録していないと見れない
- 成果品の出力に関するマニュアル
- 操作単位のマニュアル etc…

【Q4】今後ホームページもしくは現場ポータルに掲載してほしい内容を自由にご記入ください。(一部のご意見)

- ユーザー同士の意見交換。
- 各種セミナー情報
- 掲載内容は十分している。

➤ 業界の情報 etc…

【Q5】.現場シリーズサポートセンターへ期待することについて、以下よりチェックして下さい。(複数回答可)



	率 (%)
ソフトの操作説明	33%
新商品の紹介	10%
セミナー情報	11%
電子納品の受託作成	5%
業界情報	8%
ホームページ充実	3%
機能別のマニュアルの充実	25%
その他	5%
合計	100%