



**お客様満足度調査 結果報告**  
**～ あなたの「声」がHULFTを変えます ～**

**2015年 12月11日**  
**セゾン情報システムズ**  
**HULFT事業部**  
**お客様満足度向上委員会**

# お客様満足度調査について



HULFTお客様満足度向上委員会では、2015年10月に、日頃HULFT Family製品をご愛顧いただいております皆様に「お客様満足度アンケート調査」を実施させていただきました。

当アンケート調査にご協力をいただいた方々に心から感謝申し上げます。

アンケート調査結果は私どもHULFTお客様満足度向上委員会の今後の改善活動のための貴重な情報として、最大限活用させていただくほか、皆様にも共有させていただきます。ご指摘をいただいた不満点や不備につきましては、真摯に受け止め、地道に改善努力を継続していくことで皆様にご満足いただける、製品、サービスを目指してまいります。

お客様満足度向上委員会および活動の詳細、お客様の声から生まれる改善結果につきましては、弊社WebサイトHULFT.comの「お客様の声をカタチに」からご確認ください。

<http://www.hulft.com/action/index.html>

【お客様満足度向上委員会およびアンケート実施に関するお問合せはこちらから】

お問い合わせ：[hulft\\_csat@saizon.co.jp](mailto:hulft_csat@saizon.co.jp)

HULFTお客様満足度向上委員会「CSAT」

# お客様満足度調査の実施概要

# お客様満足度調査について



## ■調査期間

2015年10月19日(月) ~ 2015年10月30日(金)

## ■アンケート配信件数

822件

## ■調査方法

Webアンケート(メール配信)

HULFT Family製品をご利用いただき、かつ技術サポート契約を締結いただいているお客様から  
五十音順で対象者を抽出し、回答してもらう方法

## ■調査項目

製品・サービスに関する12の調査項目

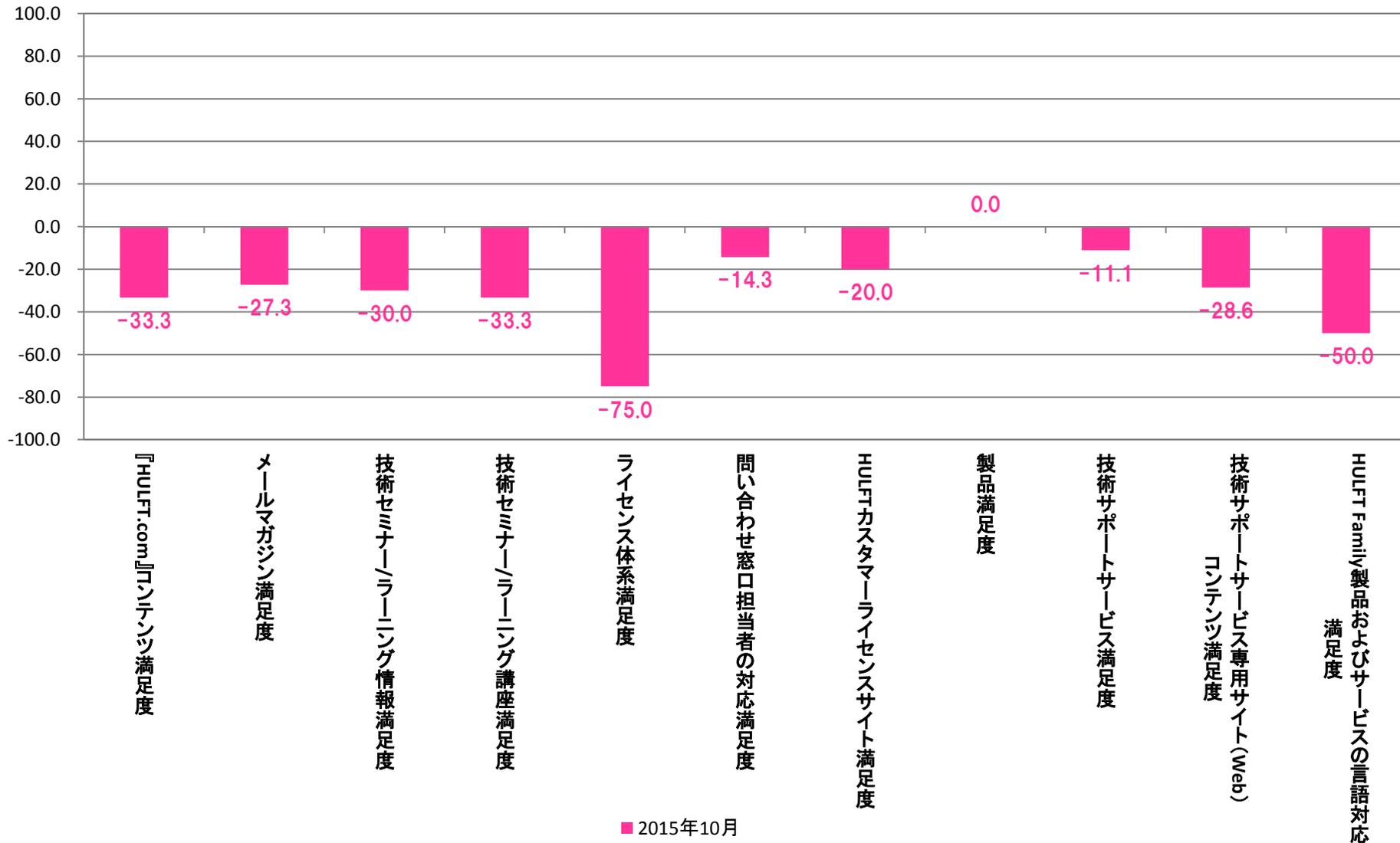
(1)HULFT Webサイトの満足度 (2)メールマガジンの満足度 (3)技術セミナー/ラーニングサービスの満足度 (4)技術セミナー/ラーニング受講内容の満足度 (5)ライセンス体系の満足度 (6)製品購入時の問い合わせ窓口対応の満足度 (7)HULFTカスタマーライセンスサイトの満足度 (8)ご利用製品の満足度 (9)技術サポートサービスの対応の満足度 (10)技術サポートサービス専用サイト(Web)の満足度 (11)HULFT Family製品や各種言語の対応への満足度

※アンケート調査はNPS手法を使用した票点方式で集計を行っています。

# お客様満足度調査結果

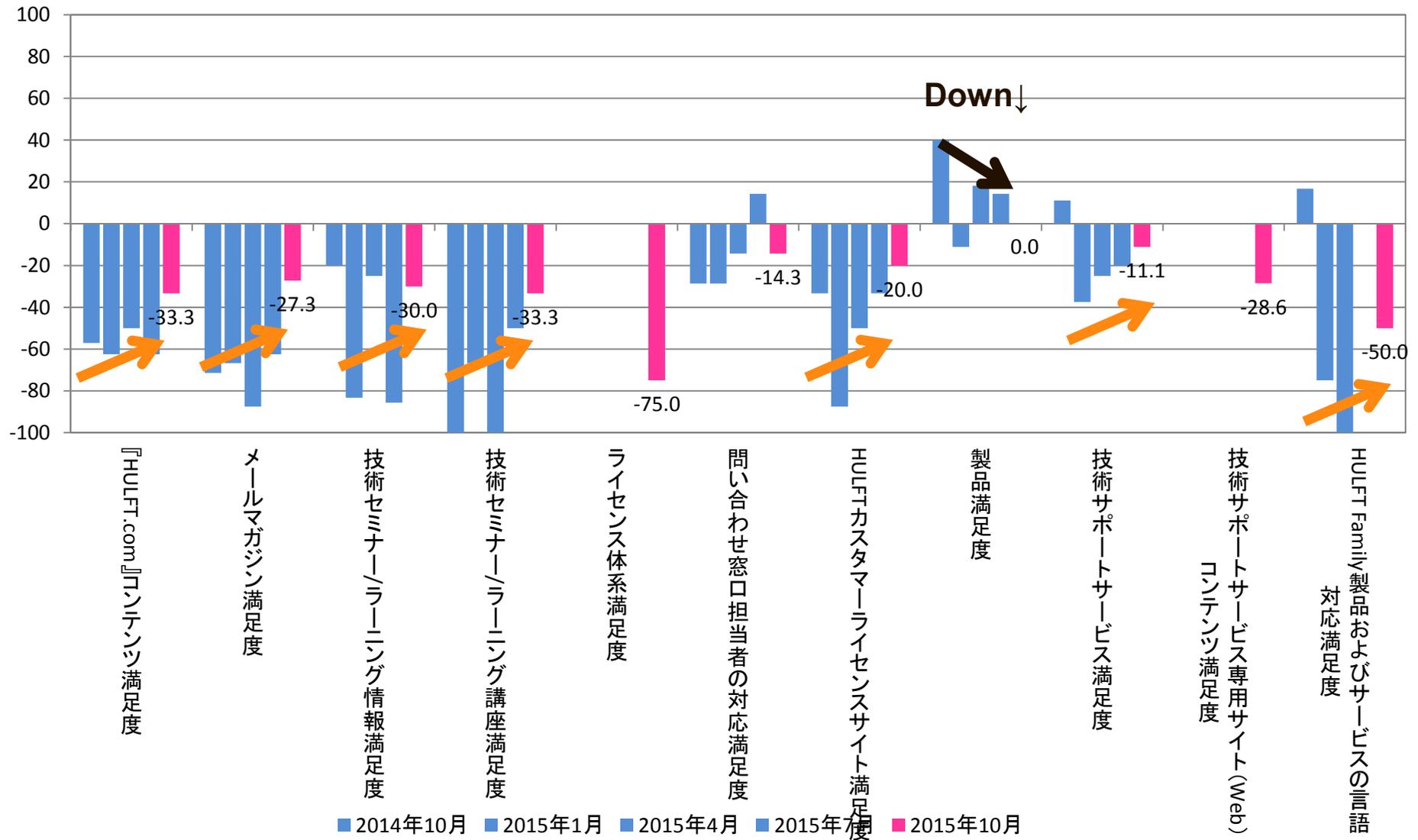
# お客様満足度調査結果

## ■ ネットプロモータスコア (NPS) (2015年10月実施分のみ)



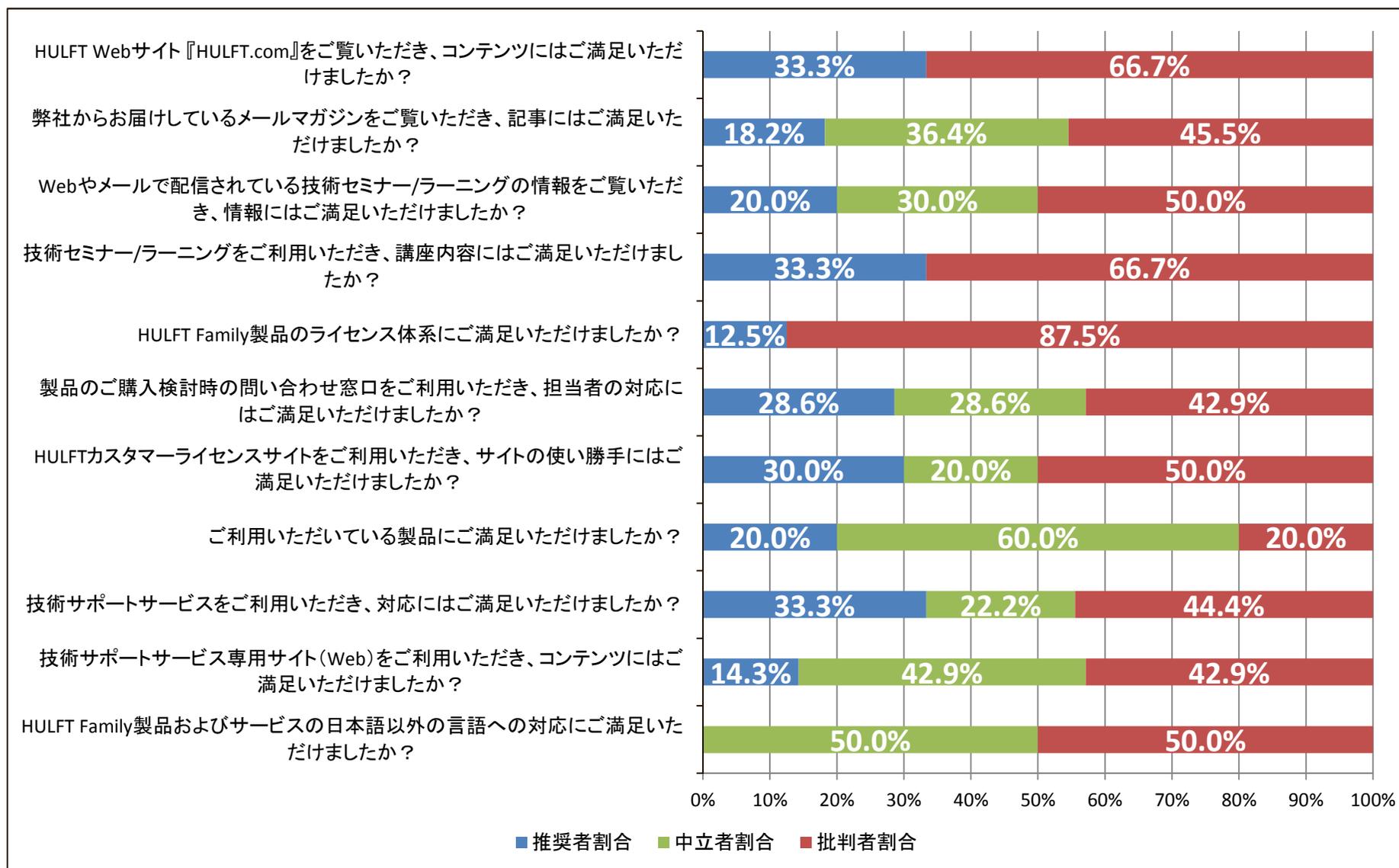
# お客様満足度調査結果

## ■ ネットプロモータスコア (NPS)



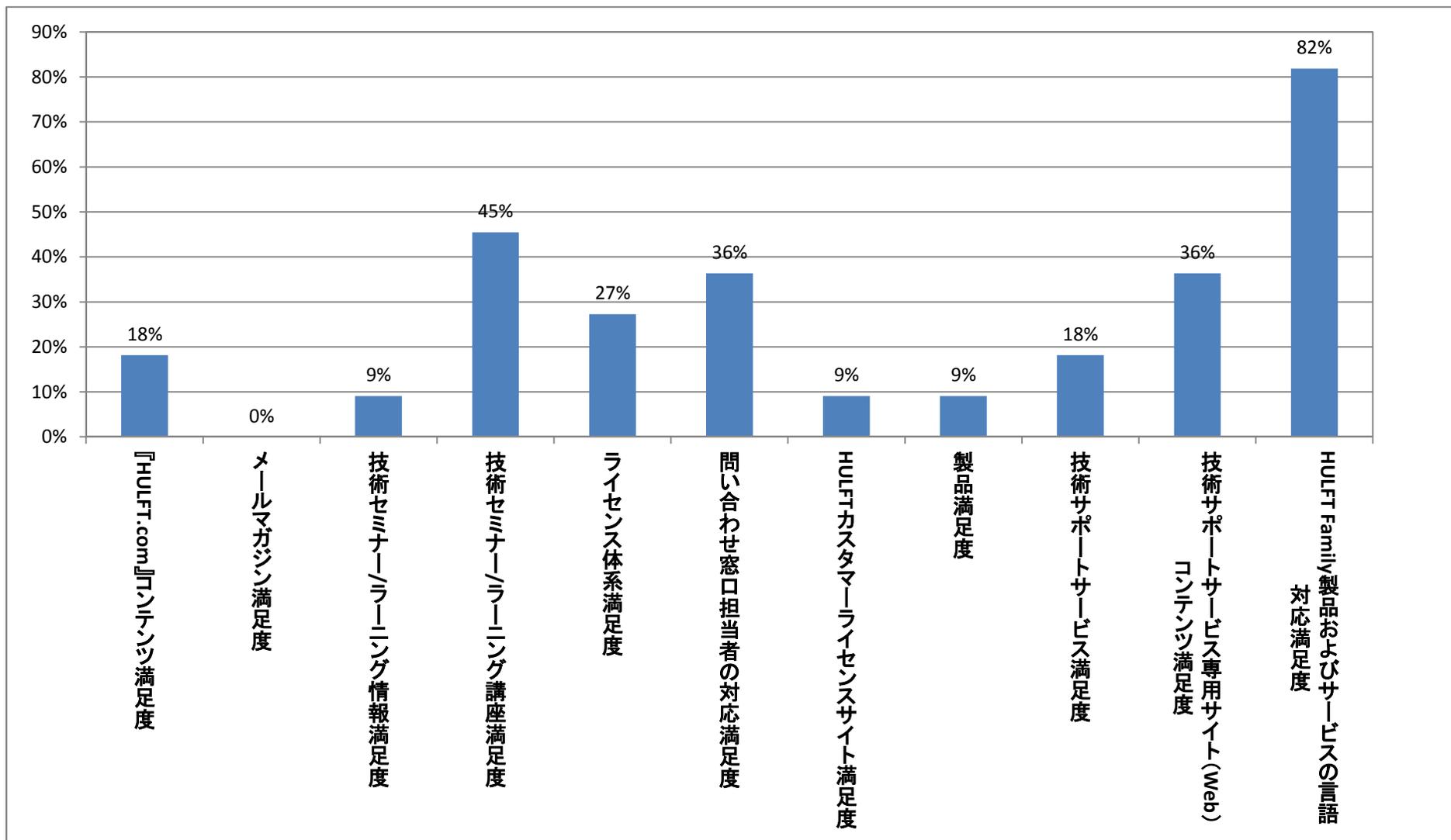
# お客様満足度調査について

## ■ 満足度調査回答比率



# お客様満足度調査について

## ■ 製品・サービスを利用していない・情報を知らない回答割合



## ■お客様満足度向上委員会からのコメント

昨年より実施しております、お客様満足度調査ですが、調査項目の「ライセンス体系満足度」につきまして、NPSが大変低く、私どもの情報提供がうまくいってなかったことへの気づきとなりました。ただ、メルマガや技術セミナー/ラーニングの情報提供については改善傾向にあることから、ライセンス体系の情報発信の手段を改善して参ります。

また、製品に対する満足度についても、低下傾向にあることを開発部門と連携し、次回製品開発に生かしていけるよう精進してまいります。

引き続き、よりご満足いただける製品、サービスになるよう、お客様からいただいた貴重なご意見をもとに改善に取り組んでまいります。

## ■改善計画

今までは、情報提供の内容が製品機能や技術情報が多く、構築や運用担当のお客様向けの情報に偏って発信していました。今後は幅を広げて、製品選定や運用設計などにもご利用いただける活用事例を発信してまいります。

なお、私共はこれらの施策以外にも日々改善を行ってまいります。

改善の状況につきましては、下記WEBサイトへ公開してまいりますので、

ぜひご覧いただきますようお願いいたします。

<http://www.hulft.com/action/index.html>

**お客様の声**

## ■テクニカルサポートに対するご意見

|                    |  |
|--------------------|--|
| お客様の声              | FAQが随時追加・更新されているのはありがたい。リリース文書の確認がリビジョン毎にPDFを開かないといけないのが面倒。  |
| テクニカルサポートセンター担当者より | <p>ご意見をいただき、ありがとうございます。<br/>また、ご不便をおかけしており、申し訳ございません。</p> <p>技術サポート専用サイトのリリース文書につきましては、より簡単に見やすい形でおお客様へご提供できるよう改善の検討をさせていただきます。<br/>今後ともお気づきの点、ご要望がございましたら、ご連絡いただきますようお願いいたします。</p>  |
| お客様の声              | ネットワークやOS的なエラーが発生した際、冷たく対応されることがあるのが不満です。  |
| テクニカルサポートセンター担当者より | <p>HULFTテクニカルサポートセンターへのご意見をいただき、誠にありがとうございます。</p> <p>サポート対応で不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。<br/>ネットワークやOSに問題ある場合は、HULFTテクニカルサポートセンターでは調査が行えないため、各ベンダー様へお問い合わせいただくようご案内しております。</p> <p>今後はおお客様にご納得いただけるご説明を丁寧に行った上で、ご案内させていただくよう努めてまいります。<br/>今後とも、HULFTテクニカルサポートセンターをよろしくをお願いいたします。</p> |

## ■HULFT Family製品に対するご意見

|                     |  |
|---------------------|--|
| お客様の声               | 富士通XLDATAMOVERからHULFTに乗り換えたが使えない製品であった。  |
| 営業担当、テクニカルサポート担当者より | <p>HULFT についての貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。</p> <p>この度は、お客様のご期待に応えることができず、大変申し訳ございませんでした。お客様のご期待に応えることができるよう、ご不満の点を製品の改善に取り入れさせていただきます。改めて、弊社よりご連絡を差し上げますので、ぜひ、具体的な不満点、ご要望を伺わせていただきますようお願い申し上げます。</p> <p>今後ともお気づきの点、ご要望がありましたら、ぜひ声を寄せていただきますようお願い申し上げます。</p> |
| お客様の声               | おおむね問題ありませんが、内部ログなどHULFTの動作を後から確認できるログをもっと採取すべきだと思います。   |
| 製品開発担当者より           | <p>日頃より弊社製品をご愛顧くださり、誠にありがとうございます。</p> <p>いただいたご要望は、HULFT開発チームに連携して製品開発の検討材料として活用させていただきます。</p> <p>またご要望等があれば「Webご意見箱」からご意見をください。可能な限り対処いたします。今後とも、ご支援ご愛顧のほど宜しくお願い致します。</p>   |

## ■HULFT Family製品に対するご意見

|           |  |
|-----------|--|
| お客様の声     | HULFT メール連携のエラー処理機能が欲しいです。   |
| 製品開発担当者より | <p>日頃より弊社製品をご愛顧くださり、誠にありがとうございます。</p> <p>いただいたご要望は、HULFT開発チームに連携して製品開発の検討材料として活用させていただきます。</p> <p>またご要望等があれば「Webご意見箱」からご意見をください。可能な限り対処いたします。</p> <p>今後とも、ご支援ご愛顧のほど宜しくお願い致します。</p>           |
| お客様の声     | 「HULFT-DataMagic Connect」には、入力ファイルを「HULFT-DataMagic」導入サーバにアップロードしたり、変換処理実施後の出力ファイルをダウンロードするといった機能は実装されておられないようですので、是非、将来的には実装していただけるようよろしくお願いいたします。  |
| 製品開発担当者より | <p>日頃より弊社製品をご愛顧くださり、誠にありがとうございます。</p> <p>いただいたご要望は、HULFT-DataMagic開発チームに連携して製品開発の検討材料として活用させていただきます。</p> <p>またご要望等があれば「Webご意見箱」からご意見をください。可能な限り対処いたします。</p> <p>今後とも、ご支援ご愛顧のほど宜しくお願い致します。</p> |

## ■HULFT Family製品に対するご意見

|                      |  |
|----------------------|--|
| お客様の声                | 不満しかない。  |
| 営業担当者、テクニカルサポート担当者より | <p>HULFT についての貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。</p> <p>この度は、お客様のご期待に応えることができず、大変申し訳ございませんでした。お客様のご期待に応えることができるよう、ご不満の点を製品の改善に取り入れさせていただきます。改めて、弊社よりご連絡を差し上げますので、ぜひ、具体的な不満点、ご要望を伺わせていただきますようお願い申し上げます。</p> <p>今後ともお気づきの点、ご要望がありましたら、ぜひ声を寄せていただきますようお願い申し上げます。</p> |
| お客様の声                | 伝送ツールとしての完成度が高いと感じております。<br>今後もバグの少ない安定性を期待します。  |
| 製品開発担当者より            | <p>日頃より弊社製品をご愛顧くださり、誠にありがとうございます。</p> <p>このたびは、弊社製品についてお褒めのお言葉を頂戴いたしまして、大変うれしく思います。お客様からのこのような声を励みに、今後も皆様に安心してご利用いただけるように日々精進いたします。</p> <p>引き続き、ご支援ご愛顧のほど宜しくお願い致します。</p>   |

## ■HULFT Family製品、ライセンスに対するご意見

|              |   |
|--------------|---|
| お客様の声        | 製品自体、使い勝手が悪い。   |
| 営業担当者より      | <p>HULFT についての貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。</p> <p>この度は、お客様のご期待に応えることができず、大変申し訳ございませんでした。お客様のご期待に応えることができるよう、ご不満の点を製品の改善に取り入れさせていただきます。改めて、弊社よりご連絡を差し上げますので、ぜひ、具体的な不満点、ご要望を伺わせていただきますようお願い申し上げます。</p> <p>今後ともお気づきの点、ご要望がありましたら、ぜひ声を寄せていただきますようお願い申し上げます。</p>                                |
| お客様の声        | HULFT6 WIN1 からのリプレースとなると費用が高み過ぎる。   |
| マーケティング担当者より | <p>ご要望をいただきまして、誠にありがとうございます。</p> <p>下位バージョンからのリプレースに関しましては、サポートサービスのご利用による無償アップグレードや適宜キャンペーン価格でのアップグレードを企画しておりますので、ぜひ、こういったサービスやキャンペーンなどもご利用いただけましたら幸いです。</p> <p>引き続き価格に関しまして、お客様にわかりやすく、ご利用していただきやすい価格でのご提供ができるよう、関連する部門とも連携し検討してまいりますので、今度もご要望がございましたら、ぜひお声を寄せていただきますようお願い申し上げます。</p> |

## ■HULFT Family製品、ライセンスに対するご意見

|              |  |
|--------------|--|
| お客様の声①       | 開発用ライセンスも設定して欲しい。  |
| お客様の声②       | 予備機用のライセンスを設けて欲しい。(i50S用)  |
| マーケティング担当者より | <p>ご要望をいただきまして、誠にありがとうございます。<br/>         開発用ライセンスにつきましては、多くのお客様からご要望を頂いております。<br/>         HULFT Ver.8リリースに伴い、一部ライセンス体系を見直しておりますので、ご要望にお応えできている内容であるか、ご確認を頂けましたら幸いです。</p> <p>■ HULFT.comライセンス紹介ページ<br/> <a href="http://www.hulft.com/buy/new/license.html">http://www.hulft.com/buy/new/license.html</a></p> <p>また、引き続きお客様にわかりやすく、ご利用していただきやすいライセンス体系をご提供できるよう、関連する部門とも連携し検討してまいりますので、今度もご要望がございましたら、ぜひ声を寄せていただきますようお願い申し上げます。</p> |
| お客様の声        | HULFTの対抗となる製品はあまり聞きませんが、値段が高いことでHULFTの購入を諦めてFTPで運用されるお客様がいる為、若干でも安くし、数で販売して頂きたい。   |
| マーケティング担当者より | <p>ご要望をいただきまして、誠にありがとうございます。<br/>         今後も、各種ライセンスは、お客様にご購入いただきやすく、価値を反映した価格でご提供できるよう検討をしております。</p> <p>ただ、慎重に検討させていただくこととなりますのでお時間をいただきますこと、また、必ずしもご期待にお応えできない場合があることをご理解頂きます様よろしくお願いたします。</p> <p>引き続き、お客様にわかりやすく、ご利用していただきやすい価格でのご提供ができるよう、関連する部門と連携し検討してまいりますので、今度もご要望がございましたら、ぜひ声を寄せていただきますようお願い申し上げます。</p>  |



**お客様満足度調査にご協力ありがとうございました。  
いただいた声を元に、今後も改善を続けてまいります。**

**弊社へのご要望は、WebサイトHULFT.comの  
「お客様の声をカタチに」「Webご意見箱」よりご投稿いただけます。  
製品、サービスについてご要望がございましたら、ご投稿いただきますようお願いいたします。**

<http://www.hulft.com/action/index.html>