



お客様満足度調査 結果報告
～ あなたの「声」がHULFTを変えます ～

2016年 11月28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

HULFTお客様満足度向上委員会では、2016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。

お客様からのお声は私ども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。

また、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。

今後もよりご満足してご利用いただけるよう努めてまいりますので、引き続き貴重なご意見をいただけますようお願いいたします。

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@hulft.com

HULFTお客様満足度向上委員会 「CSAT」

- お客様の声
 - サービスへのご意見
 - myHULFTへのご意見
 - Webへのご意見
- (参考)お客様満足度調査の実施概要
- (参考)お客様満足度調査結果詳細

■サービス(製品)へのご意見

お客様の声	今までできていたことができなくなるのは非常に困る（バグによるもの、バージョン間の互換性によるもの双方）
開発担当者より	<p>貴重なご意見、ご指摘、誠にありがとうございます。</p> <p>まず、バグにより動作しない機能に関しましては、さらなる製品品質の向上に努め、再発防止に向けた取り組みを継続的に行ってまいります。都度の原因究明並びに定期的な検査方法の見直しにより、より安心してご利用いただける製品のご提供に努めてまいります。</p> <p>また、弊社は、原則、同一製品においては技術サポートを提供するバージョンと下位互換性を保つような設計思想で開発しております。しかし、互換性の維持が困難である場合には、情報のご提供はもちろんのこと、代替策のご提示を個別に差し上げるなど、パッケージ製品としての最適な機能提供とおお客様のシステム維持双方において適切な対応を継続してまいります所存です。</p>

■サービス(サポート)へのご意見

お客様の声	慎重な対応ではあるが、もう少し柔軟にお願いしたい
技術サポート担当者より	<p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。</p> <p>また、HULFTテクニカルサポートセンターの対応でお客様にご迷惑をおかけし申し訳ございません。</p> <p>HULFTテクニカルサポートセンターでは、お客様からいただくお声をもとに日々運用、対応の改善を実施しております。</p> <p>今後ともお客様に気持ち良くご利用いただけるよう努めてまいりますので、HULFTテクニカルサポートセンターを引き続きよろしく願いいたします。</p>

お客様の声	技術サポートはコミュニケーションを綿密に取っていただけるので、安心して問い合わせができる
技術サポート担当者より	<p>お褒めのお言葉をいただき、誠にありがとうございます。</p> <p>HULFTテクニカルサポートセンターでは、お客様のお役に立てるよう日々の技術スキルアップはもちろん、よりお客様に寄り添った対応を心掛けて取り組んでおります。</p> <p>今後ともお客様に安心してご利用いただけるよう努めてまいりますので、HULFTテクニカルサポートセンターをよろしく願いいたします。</p>

■myHULFTへのご意見

お客様の声	ライセンス管理の観点からは使い勝手が悪い
	運用的な問題が目立つ（退会方法の記載がない、パスワード変更ポリシーが公表されていないなど）
	ページの作りが悪い
myHULFT 運用担当者より	<p>貴重なご意見・ご指摘ありがとうございます。myHULFTにつきまして、お客様にはご不便をおかけして大変申し訳ございません。</p> <p>現在、myHULFTをさらに使いやすいサイトにするよう、随時改善を行っております。またその一環として、myHULFT上にご意見・ご要望フォームを設けました。ご不便を感じた点についてご意見をいただければ幸いです。今後ともお客様のご意見・ご要望を取り入れた使いやすいサイトを目指していきますので、myHULFTをご活用いただければと思います。</p>

■HULFT.comへのご意見

お客様の声	一覧性が低く、目的のページ、資料が見つげにくい
HULFT.com運用担当者より	<p>貴重なご指摘・ご意見誠にありがとうございます。</p> <p>HULFT.comにつきまして、ご不便をおかけし申し訳ございません。</p> <p>お客様のお声により、お客様が入手したい情報を分かりやすく提供できていないという現状の気づきとなりました。</p> <p>現在HULFT.comは、12月にリニューアルを予定しております。</p> <p>リニューアル後は、製品・サービス情報のコンテンツを整理し、お客様が求める情報をよりシンプルにお届けするサイトへと改善をする予定です。</p> <p>より一層お客様のお役に立てるコンテンツをお届けできるよう改善を行って参りますので、今後もHULFT.comをご活用いただけますと幸いです。</p>

■ お客様満足度向上委員会より

お客様満足度調査にご協力いただき誠にありがとうございます。

本年度の調査結果、本年4月にリリースいたしました「myHULFT」という、“HULFT製品や関連サービスを便利にご利用いただくためのお客様Webページ”へのご意見が多く聞かれました。

これまでもご指摘いただいております、弊社webサイト「HULFT.com」などと併せまして、改善を進めてまいります。

改善計画の実施報告は、弊社Webサイト「お客様の声をカタチに」の中で定期的にお知らせしてまいります。

お客様からいただく、評価やコメントから大変多くの気づきと学びをいただいております。

更に努力しお客様に愛される製品、サービスをご提供できるよう精進してまいりますので、お気づきのことがありましたら、ぜひ、弊社までお声を寄せていただきますようお願い申し上げます。

参考

■ 調査期間

2016年10月17日（月） ～ 2016年10月28日（金）

■ アンケート配信件数

968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、またはmyHULFTにご登録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

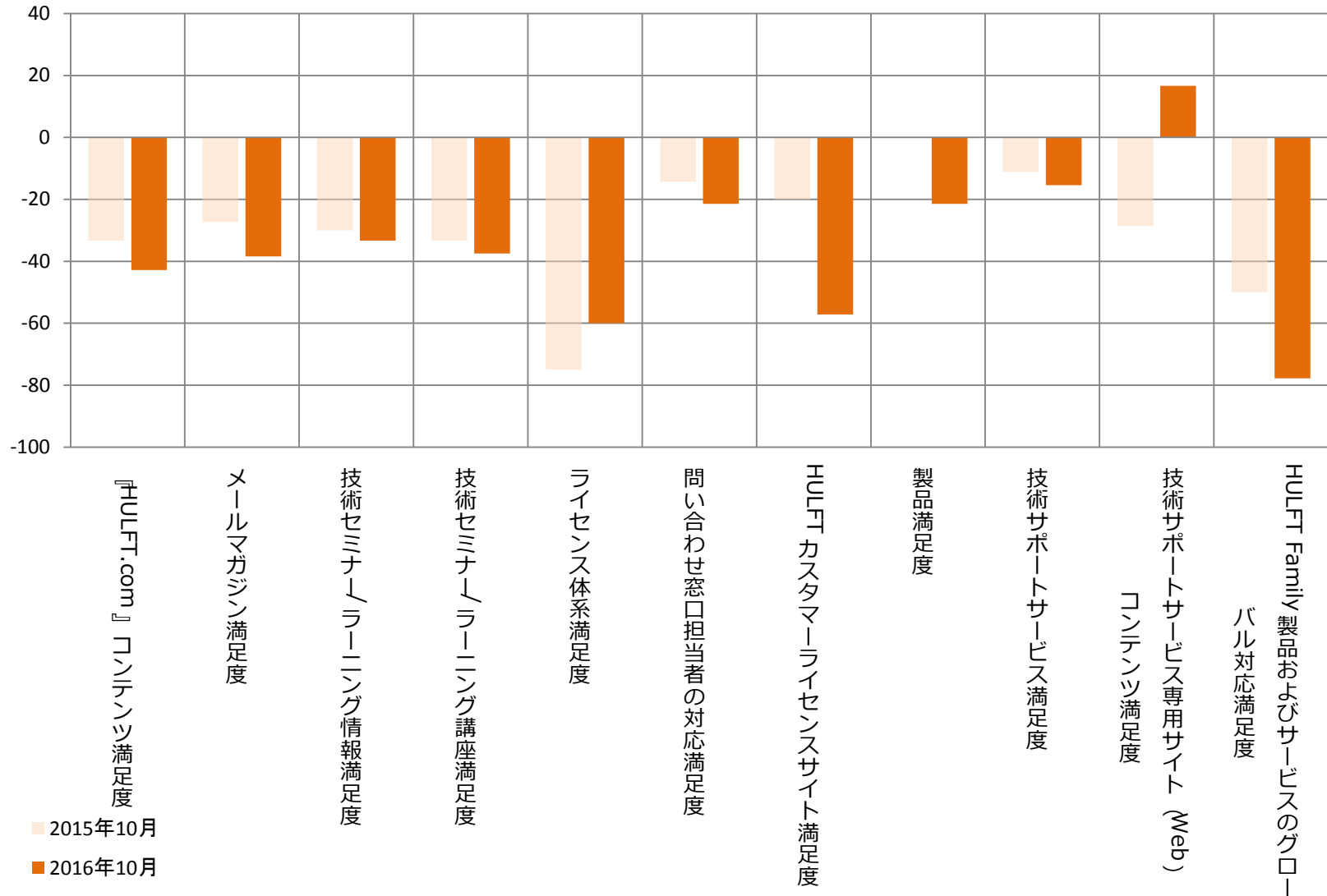
■ 調査項目

製品・サービスに関する11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) myHULFT/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製品およびサービスのグローバル対応への満足度

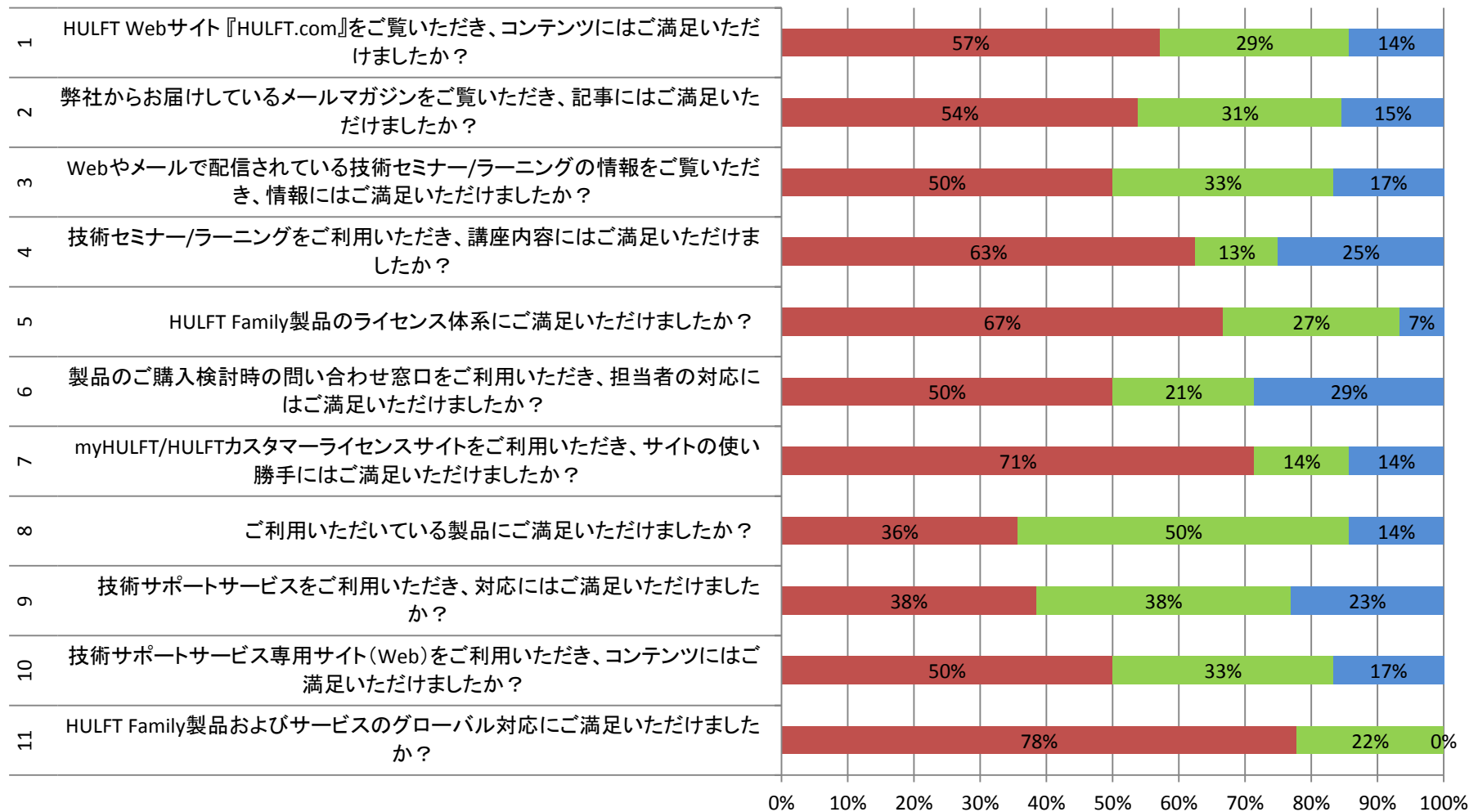
※アンケート調査はNPS手法を使用した票点方式で集計を行っています。

■NPS（ネットプロモータスコア）の推移



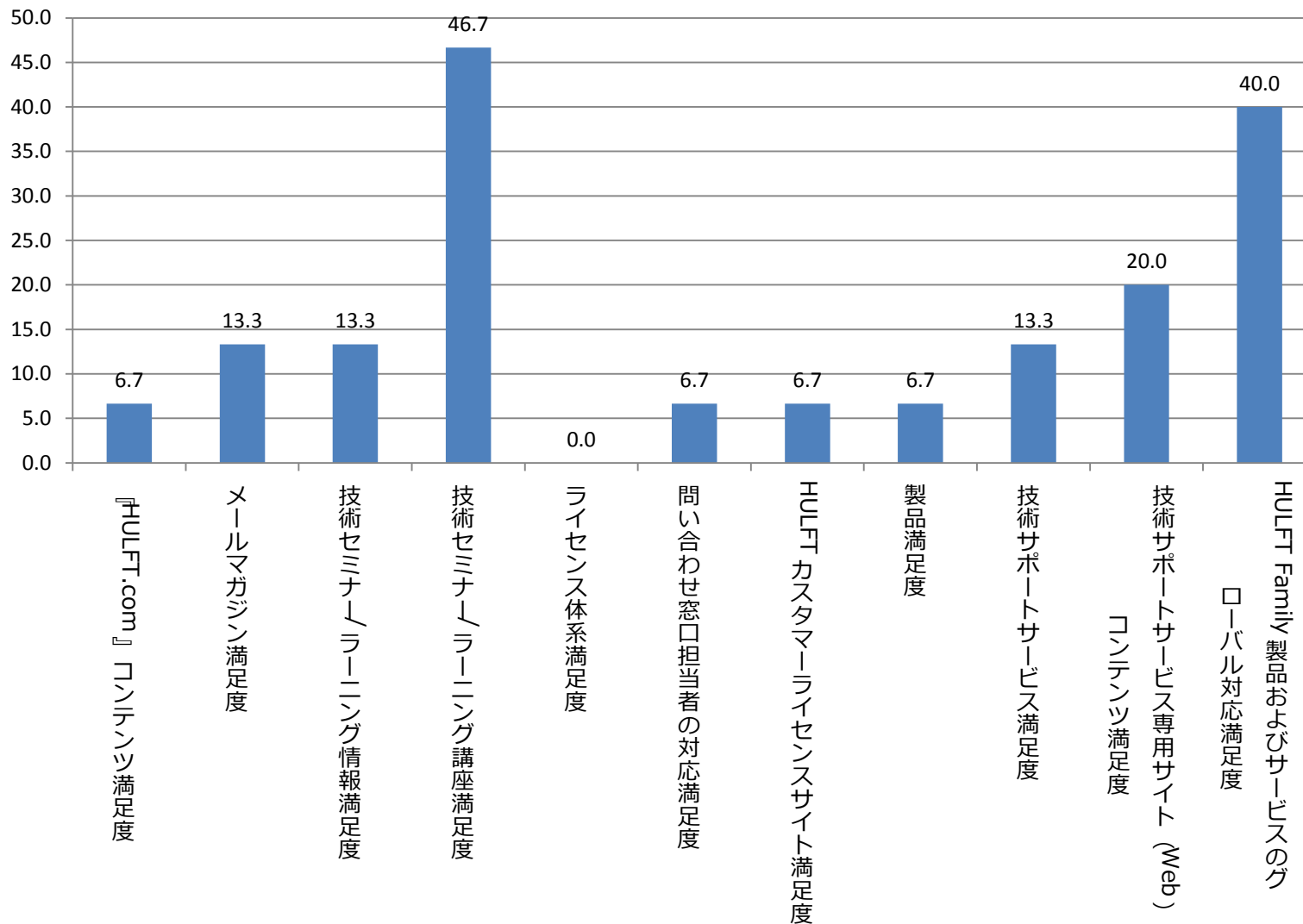
お客様満足度調査結果詳細

■ 満足度調査回答比率



■ 批判者割合(1) ■ 中立者割合(1) ■ 推奨者割合(1)

■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



HULFT

**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>