



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 3月10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、2016年1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@saison.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

2016年1月18日（月） ～ 2016年1月29日（金）

■アンケート配信件数

815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

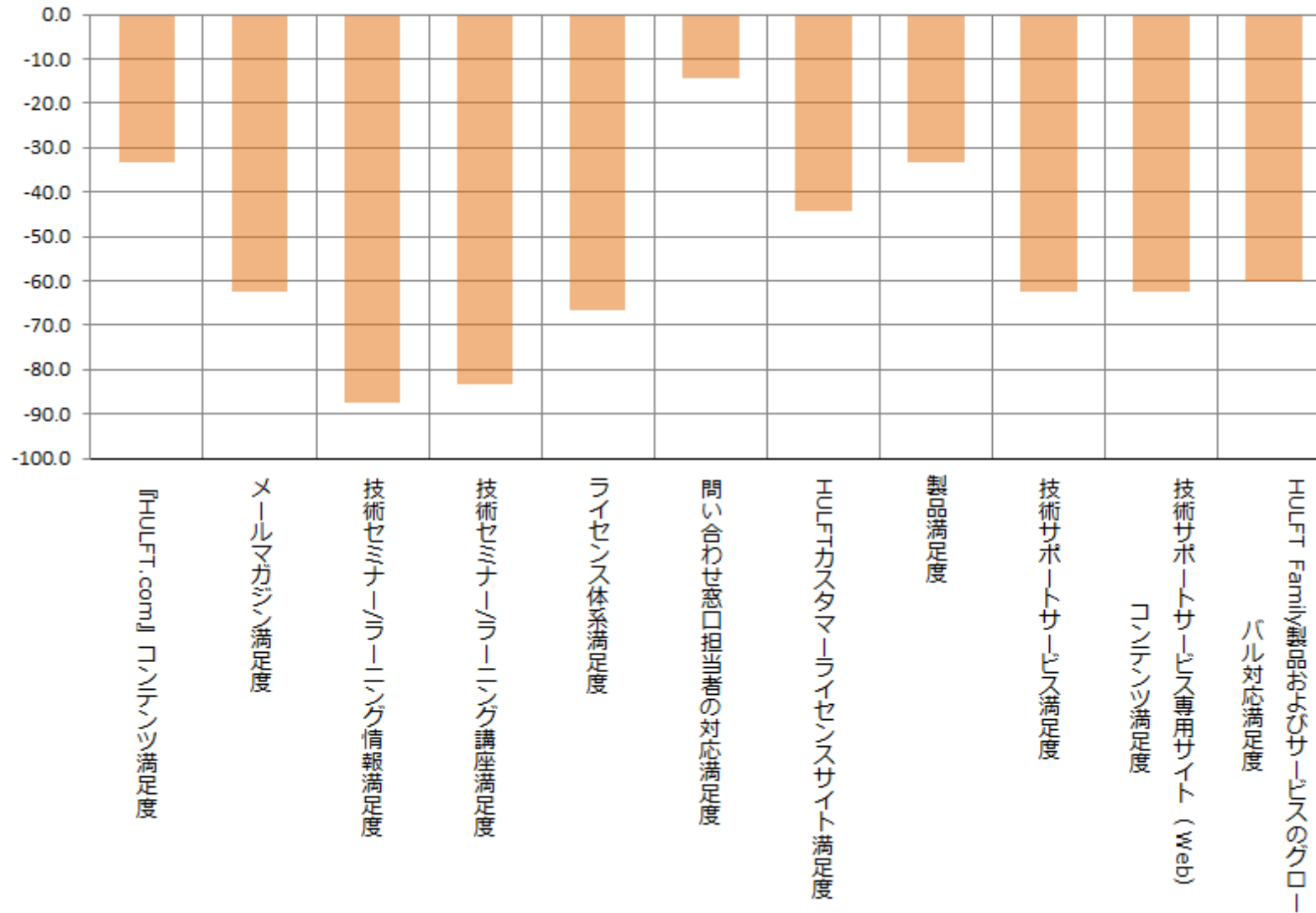
- (1) HULFT Webサイトの満足度
- (2) メールマガジンの満足度
- (3) 技術セミナー/ラーニングサービスの満足度
- (4) 技術セミナー/ラーニング受講内容の満足度
- (5) ライセンス体系の満足度
- (6) 製品購入時の問い合わせ窓口対応の満足度
- (7) HULFTカスタマーライセンスサイトの満足度
- (8) ご利用製品の満足度
- (9) 技術サポートサービスの対応の満足度
- (10) 技術サポートサービス専用サイト（Web）の満足度
- (11) HULFT Family製品およびサービスのグローバル対応への満足度

※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。

お客様満足度調査結果

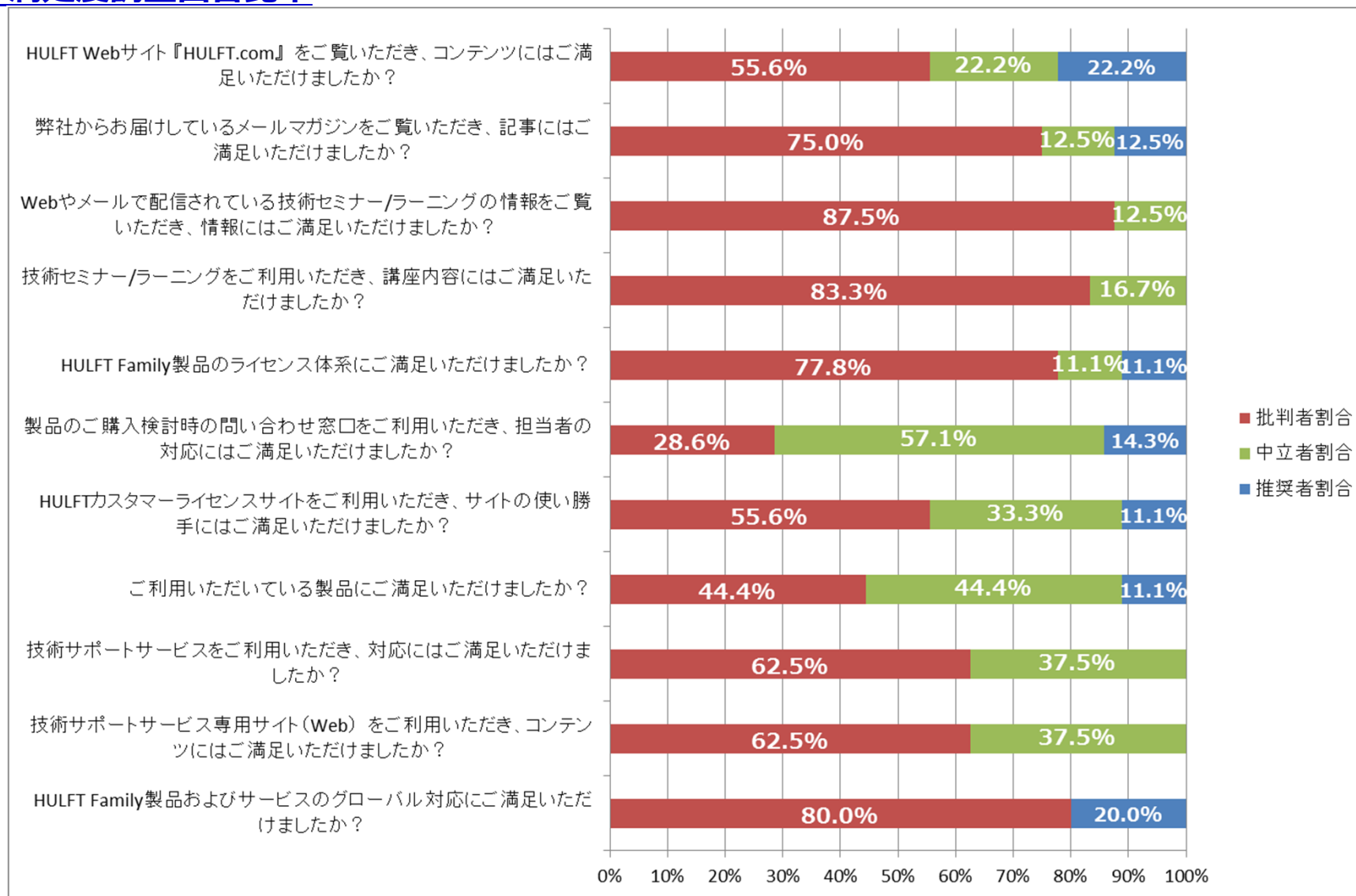
お客様満足度調査結果

■ネットプロモータスコア (NPS) (2016年1月実施分のみ)



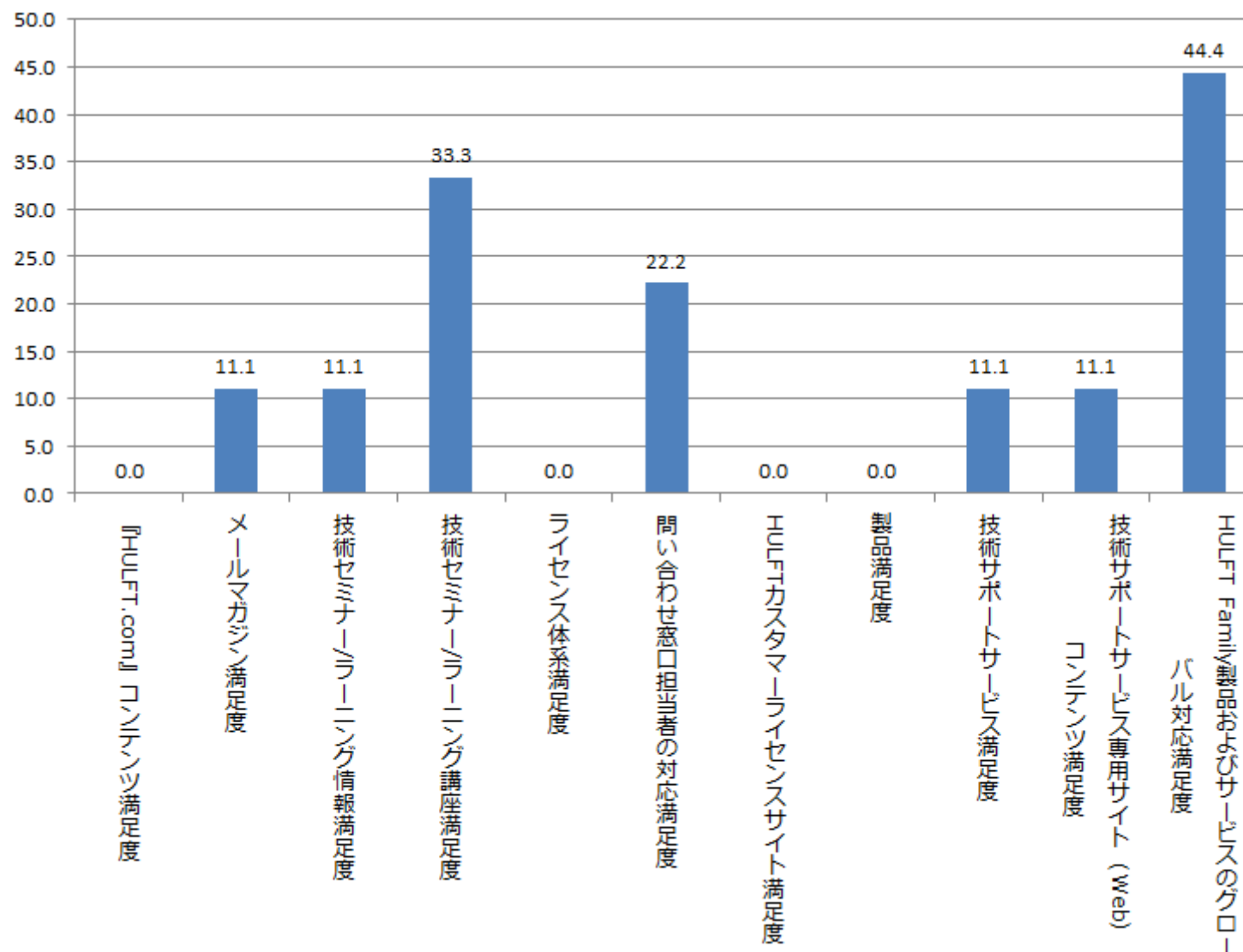
お客様満足度調査について

■ 満足度調査回答比率



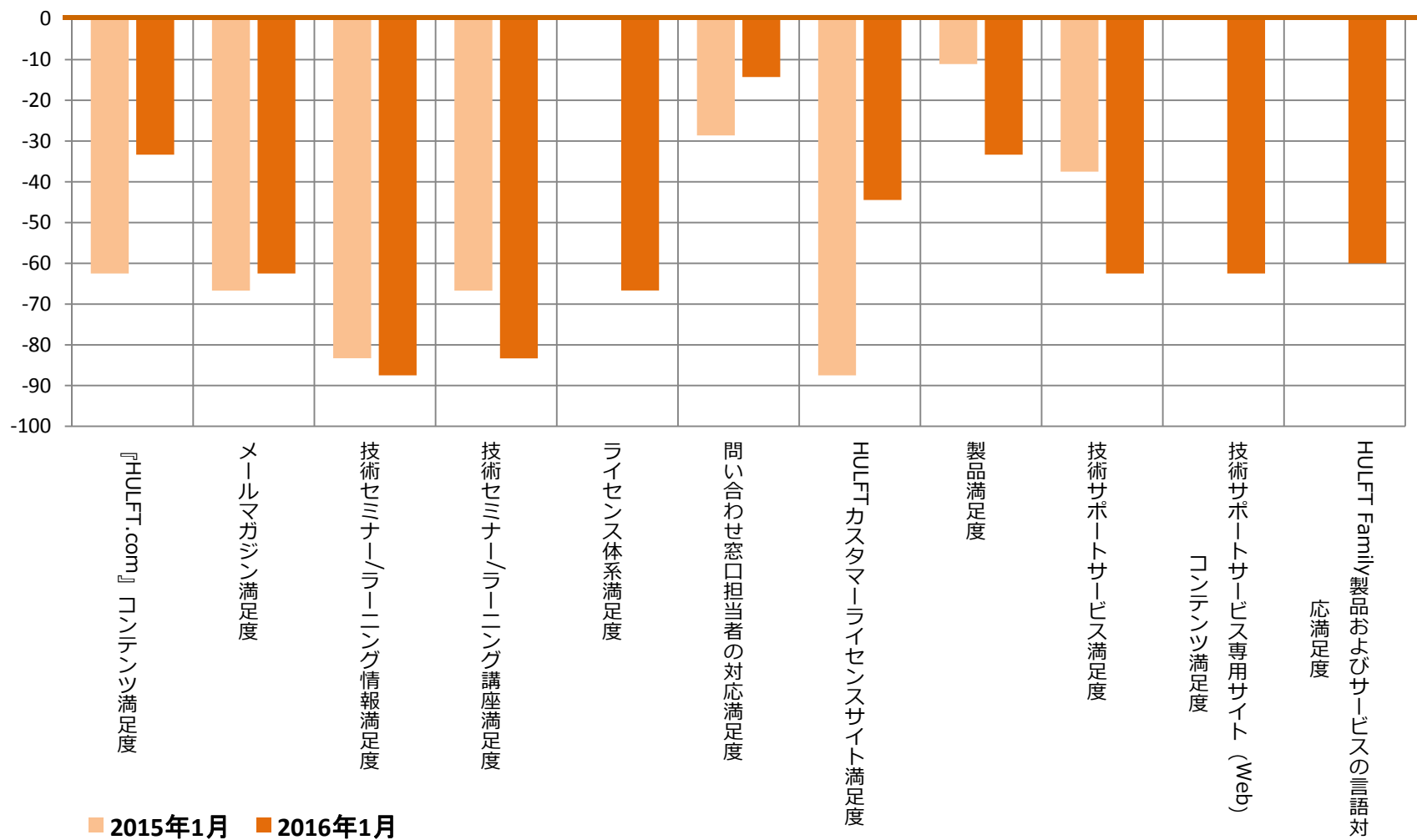
お客様満足度調査について

■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



お客様満足度調査について

■ 昨年度とのNPS比較



■ お客様満足度向上委員会より

昨年よりお客様満足度調査で頂いたお客様の声をもとに、改善施策に取り組んでまいりました。しかし、昨年度の調査結果の比較から「技術セミナー/ラーニング講座」につきまして満足度が大変低く、お客様が受講したいと期待される内容として十分ではないことへの気づきとなりました。

また、製品、技術サポートサービスに対する満足度については、お客様の満足度が低下傾向にあることから開発部門、テクニカルサポート部門と連携し、よりご満足いただける製品、サービスになるよう、改善に取り組んでまいります。

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。

■改善計画

①技術セミナー／ラーニング講座

お客様は企画・提案から開発、運用まで幅広い職種の技術系担当者の方が多いため、企画・提案のお役に立てる「業界・業種」、「最新ITトレンド」を取り入れた講座を開設します。また、既に製品をご利用いただいているお客様に向けて「製品の最新動向」を踏まえた内容に改善してまいります。

②製品／技術サポート

開発部門では開発力を向上させるため、社内ソースコンテストを実施します。本施策により開発担当者の個々の技術力を向上し、お客様に安心・安全な製品をお届けしてまいります。

テクニカルサポート部門では、「分かりやすい、迅速な回答」を目指すために、製品別スキルアップ勉強会を実施し、担当エンジニアの更なる技術スキルの向上を目指してまいります。

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>

2016年3月10日

HULFTお客様満足度向上委員会

お客様の声

■HULFT Family製品に対するご意見

お客様の声	安定して使用している。
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>製品がお客様のお役に立てているようで、大変うれしく思います。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。引き続き、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	これからもファイル転送でトップシェアを取ってってください。
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>このたびは励みとなるお言葉をいただき大変うれしく思います。お客様のご支援もあり、HULFTは国内シェア第一位、世界シェア第四位を誇っております。製品開発者としては、国内だけではなく、世界中のお客様から信頼していただけるような製品作りを目指してまいりますので、今後とも、ご支援ご愛顧のほど宜しくお願い致します。</p>

■ライセンスに対するご意見

お客様の声	<p>64bitWindows対応でずいぶん値段が上がったのでそれは何とかして欲しい。</p> <p>Windows版の高価格化は残念です。気軽に購入しづらくなっています。</p>
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>各種ライセンスは、お客様にご購入いただきやすく、お客様にご体感いただける『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>HULFT for Windowsの価格に関しましては、下位バージョンと比較して上昇する場合がありますが、下がるケースもございます。</p> <p>そのため、必ずしも価格を上げるという選択をしているわけではなく、適切な価格設定でのご提供をさせていただいていることを、ご理解いただけましたら幸いです。</p> <p>ただ、今後も価格については、製品・サービスの価値とお客様にご利用していただきやすさのバランスを考慮した価格でご提供できるよう、検討させていただきます。</p> <p>お客様にいただく声を取り入れながら、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>

■サービスに対するご意見

お客様の声	宣伝が多く、利用のためのワンポイントレッスンみたいなものがあると嬉しい。
マーケティング担当者、テクニカルサポート担当者より	<p>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>弊社では、HULFTを初めてご利用いただくお客様やすでにご利用中のお客様向けにセミナーやハンズオンによる研修を定期開催しております。</p> <p>また、テクニカルサポートサービスの一環として毎月配信していますHULFT技術情報メールマガジンでは、HULFTの活用事例を配信しております。</p> <p>上記のような、HULFTをよりよくご利用いただくためにさまざまなサービスをご提供させていただいておりますので、ぜひご利用ください。</p> <p>また、ご利用いただいた際に、何かお気づきの点やご要望がありましたら、弊社までお声を寄せていただきますようお願いいたします。</p>
お客様の声	代理店さん経由でライセンスを購入しておりますので、正直に申し上げてお世話になっている機能が少ないですが、マニュアル等をダウンロードできるサービスには大変お世話になっており、よく利用させていただいております。
テクニカルサポート担当者より	<p>平素よりサービスをご利用いただき、誠にありがとうございます。</p> <p>技術サポート専用サイトでは、マニュアルダウンロードの他に、WEBフォームを使用したテクニカルサポートセンターへのお問い合わせや、よくあるお問い合わせをまとめたFAQなどを公開しております。</p> <p>今後もお客様にお役にたてるようなサービスをご提供してまいりますので、どうぞよろしくお願い申し上げます。</p>

■サービスに対するご意見

お客様の声	以前に比べると情報量があがった。
マーケティング担当者より	<p>いつもHULFTをご愛顧いただきまして、誠にありがとうございます。 また、サービスをご覧いただきお褒めの言葉を頂戴し、誠にありがとうございます。</p> <p>情報発信につきましては、弊社主導の発信だけでなく、お客様からいただくご要望から生まれた情報を発信し、また、その掲載の仕方についても改善をさせていただいております。 今後も継続的に改善を続けてまいりますので、ぜひ、お気づきの点がございましたらご指摘いただくと幸いです。</p> <p>お客様にご活用いただき、お喜びいただける情報を発信できるよう努力してまいりますので、今後ともご愛顧のほどよろしくお願いいたします。</p>

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>