

お客様満足度調査 結果報告

～ あなたの「声」がHULFTを変えます ～

2018年 1月12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、2017年11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、お客様から頂いたご意見やご指摘につきましては、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。

<https://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」

目次

■ お客様の声

- [HULFT.comへのご意見\(3件\)](#) [P.4](#)
- [メールマガジン（サポート）へのご意見\(1件\)](#) [P.5](#)
- [メールマガジン（セミナー/ラーニング）へのご意見\(1件\)](#) [P.6](#)
- [セミナー/ラーニングへのご意見\(1件\)](#) [P.6](#)
- [myHULFTへのご意見\(2件\)](#)..... [P.7](#)
- [サービス（製品）へのご意見\(3件\)](#) [P.8](#)
- [サービス（サポート）へのご意見\(2件\)](#) [P.10](#)
- [サービス（WEBサポート）へのご意見\(1件\)](#) [P.11](#)
- [\(ご参考\)お客様満足度調査の実施概要](#) [P.14](#)

お客様の声

■ HULFT.comへのご意見

お客様の声	HULFT製品の対応表が見たいのだが、見つからない。
HULFT.com運用担当者より	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。お客様が求める情報を分かりやすく提供するように、Webの導線を改善して参りますので、今後ともhulft.comのご利用をいただけますと幸いです。

お客様の声	必要な情報が揃っていて助かるが、ライセンス一覧など描画が終わる前に「問合せ」の操作をしても画面遷移しない。読み込み中操作できないのであれば、プルダウンの表示なども控えて欲しい。
HULFT.com運用担当者より	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。 本動作につきまして、性能改善するよう努めます。 今後ともhulft.comのご利用をいただけますと幸いです。

お客様の声

■ [HULFT.com](#)へのご意見

お客様の声	必要な部分以外は見えていません。見ても参考にはなりにくい印象。
HULFT.com運用担当者より	ご指摘ありがとうございます。お客様に有益な情報を提供するため、活用コラム、技術コラム、事例などコンテンツを追加して参ります。今後ともhulft.comのご利用いただけますと幸いです。

■ [メールマガジン（サポート）](#) へのご意見

お客様の声	IoT,DataSpiderの宣伝メールが多いが、弊社環境では現時点で利用用途がない。幅広く、製品を知るために、売りたいものだけでなく、いろんな製品について、導入事例とともに情報がほしい。
メールマガジン担当者より	ご意見ありがとうございます。メールマガジンにつきましては、お客様にとって有益な情報をお届けできるよう改善を繰り返しております。いただきましたご意見は今後のメールマガジン作成の際に参考とさせていただきますので、今後ともメールマガジンをご愛読いただけますと幸いです。

お客様の声

■メールマガジン（セミナー/ラーニング）へのご意見

お客様の声	このアンケートもそうであるが、問い合わせ先はseason.co.jpとなっていて結局のところ問い合わせができない。
メールマガジン担当者より	この度はご迷惑をおかけし大変申し訳ございません。メールアドレスのドメイン変更を実施した際、一部の表記変更がされておりませんでした。今後はおお客様にご迷惑をおかけしないよう、改めて表記の確認を徹底させていただきます。

■セミナー/ラーニングへのご意見

お客様の声	マニュアル以外の部分をどう伝えるかが実体験セミナーというものだと思います。マニュアルやサンプルトライアルと同じような内容では、意味が無い。
セミナー/ラーニング 運営担当者より	ご意見いただきありがとうございます。実体験セミナーでは、実機を操作していただくことで、実際に開発・運用いただく際に留意すべきポイント等をわかりやすくお伝えすることを目的としております。お客様に足を運んでいただく価値のあるセミナーを開講できるよう、内容の改善を行ってまいりますので今後ともセミナー受講をご検討いただけますと幸いです。

お客様の声

■ myHULFTへのご意見

お客様の声	セッション自動切断までの時間が短すぎる
myHULFT運用担当者より	ご意見いただきありがとうございます。 現在のセッション維持時間はセキュリティの観点から定義しておりますが、お客様のご意見を元に改めて検討させていただきます。
お客様の声	ライセンス登録作業については、以前のサイトより使いやすくなった。 myHULFTには、ライセンスの保持部門担当者、運用担当者とそれぞれアカウント登録していますが、登録ライセンスの共有はできないものでしょうか？ 特定のユーザでライセンスを管理し、その情報を各ユーザが参照できる形が希望です。 現時点では、ライセンス購入時に取得ユーザそれぞれで登録するダブルメンテとなり、管理しづらいです。 ※公開タグ、プライベートタグという設定項目はあるが、使い方がわからない上に、他のユーザに表示される公開タグはなにをどこまで表示されるかわからないため利用できません。
myHULFT運用担当者より	ご意見いただきありがとうございます。 シリアル登録方法 および お客様内にて情報を共有いただく公開タグ機能 について、より使い易く/分かり易くする改修を実施する予定であります。

お客様の声

■ サービス（製品）へのご意見

お客様の声	HULFT製品の互換性が悪くHUFT-HUBのバージョンを上げるたびにHULFTもバージョンを上げなければならない、もしくは保守外で使用しなければならない
開発担当者より	<p>ご不便をおかけして申し訳ありません。</p> <p>HULFT、HULFT-HUBとも、双方の製品設計を共有する仕組みとなっており、変更されたプロトコルなどに対応するバージョンを使用していただく必要があります。</p> <p>また、ソフトウェアの性質上、セキュリティ、新技術などに対応しバージョンアップする必要があります。</p> <p>製品を長らく、安全安心にご利用いただけるよう努めておりますので、製品の継続的なアップデートをご検討ください。</p>
お客様の声	スケジューラの設定で、「〇〇時～□□時まで1時間毎」の様な設定が出来ると更に便利だと思います。
開発担当者より	<p>弊社製品をご利用いただきありがとうございます。</p> <p>HULFT Ver.8 より、新たなるオプションとしてHULFT Script を発表しました。</p> <p>弊社では、スケジューラオプションの高機能後継製品として位置づけております。</p> <p>非常に高機能となっている反面、設定情報を引き継ぐことが困難であるため、再度設定をしていただく必要がありますが、</p> <p>ご要望の要素を「インターバル実行」の機能で簡単に指定することが可能です。</p> <p>ぜひご検討ください。</p>

お客様の声

■ サービス（製品）へのご意見

お客様の声	SIGNAlertの導入を検討していたが、今時メールのSMTPパスワード認証ができないのはあり得ない。 回避方法があるならその方法も開示して欲しい。
開発担当者より	<p>SIGNAlertをご検討頂きまして大変ありがとうございます。 メール送信のSMTP認証につきましては、現在機能を有しておらず、今後の製品リリースでの対応を検討させていただきます。</p> <p>現状の回避策としましては、SMTP認証可能なメール送信プログラムをご用意頂き、「ユーザプログラム実行」機能にて呼び出して頂く方法がございます。 SIGNAlert Managerは、通知を受けた際に、任意のプログラムを実行する機能がございます。 これが「ユーザプログラム実行」機能になります。 また、本機能では、環境変数を通じて、受信した通知情報を取得することができます。 メール送信プログラムに、環境変数を渡すことで、SIGNAlert Managerが受信した通知情報をメールで送ることが可能になります。</p> <p>「ユーザプログラム実行」機能の詳細につきましては、下記マニュアルに記載がございます。ご参照ください。 「SIGNAlert Ver.3 共通マニュアル」 2.2.8 ユーザプログラム実行 3.5.6 デフォルト管理者通知情報の設定 (2)デフォルト管理者通知情報の設定 ・ [ユーザPGM] 3.13.1 管理者通知情報の設定 (2)管理者通知情報の登録 ・ [実行ジョブ]</p>

お客様の声

■ サービス（サポート）へのご意見

お客様の声	技術サポートは返信や対応が早くて満足している。
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。 テクニカルサポートセンターでは、お客様の解決に向けて日々のスキルアップはもちろん、迅速な対応を心がけ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たします。</p>
お客様の声	問合せに対するYES / NO の回答ではない、一般的な問合せ窓口と基本は同じスタンスですね。問合せの回答に似た部分のマニュアルの提示で済ませるフシがある。マニュアル記載内容は、本当にユーザが聞きたい事の回答になっているのでしょうか。参考情報としてなら良いですが。
技術サポート担当者より	<p>HULFTテクニカルサポートへのご意見いただきましてありがとうございます。 ご満足いただける回答ではなかったこと大変恐縮でございます。 マニュアルやFAQ等には、機能や設定方法、制限事項等も掲載させていただいており、お客様の問題解決に有効な情報と考え、ご案内をさせていただいております。 引き続き、お客様がお求めになる回答となるよう、ご質問背景などに留意して務めてまいります。 今後とも、HULFTテクニカルサポートセンターをよろしく願いたします。</p>

お客様の声

■ サービス (WEBサポート) へのご意見

お客様の声	社内のブラウザのバージョンからでは問い合わせができず非常に不便である。
技術サポート担当者より	<p>お客様の環境で弊社技術サポートサービス専用サイト(以下、弊社サイト)の閲覧が困難とのこと、ご迷惑をおかけしております。 今後も多くのお客様に安心・安全にご利用いただけるよう努めさせていただきます。</p> <p>なお弊社製品においてサポートサービスご締結いただいているお客様は弊社サイトのご利用だけでなく、メールやお電話でのご質問に対して受け付けております。弊社製品ご利用の際、ご質問等ございましたらHULFTテクニカルサポートセンターへなんなりとお申し付けいただければと存じます。</p>

お客様満足度調査結果

■ 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。

今回の調査結果では、弊社製品およびサービスに対するご要望を多く頂戴いたしました。

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。

お客様のお言葉は期待のあらわれと認識しそのご期待に添えられるよう改善を進めてまいります。

また、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。

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。

ご参考

お客様満足度調査の実施概要

■調査期間

2017年11月06日（月） ～ 2017年11月17日（金）

■アンケート配信件数

2336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13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
- (12) HULFT Family製品およびサービスのおすすめ度
- (13) 全般のご意見

※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。

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。

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