



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 6月3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
- お客様の声
- お客様満足度調査結果
- (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

HULFTお客様満足度向上委員会では、2016年4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」

■改善活動のご報告

前回の満足度調査において、「技術セミナー/ラーニング講座」、「製品/技術サポート」に対して満足度が低いという結果となりました。お客様にご満足いただける製品・サービスをご提供するため、以下の改善施策を行っております。

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本年度中に開設します。また弊社製品の最新動向に合わせたセミナーも開設予定です。弊社製品がこういったシーンで利用されているのか、また最新の技術動向とどう組み合わせ利用できるのかをお客様にご理解いただけるようなセミナーをご提供して参ります。

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ております。コンテストの結果発表後は、参加者が互いにソースコードをフィードバックすることで、部門全体で開発力の向上に取り組んでおります。引き続き本施策により開発担当者の技術力を向上し、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、お客様に対してより「分かりやすく、迅速な回答」を実現するために、ナレッジコンテンツの拡充に取り組んでいます。図解や表により、お客様が体系的に疑問を解決できるようなコンテンツを作成することで、お客様にとって有益な情報をご提供してまいります。

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6月3日

HULFTお客様満足度向上委員会

■HULFT Family製品に対するご意見

お客様の声	製品自体の安定性には非常に満足しています。
製品開発担当者より	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。 今後もお客様にご満足していただける製品をご提供できるよう努めてまいります。 引き続き、ご愛顧のほどよろしくお願いいたします。
お客様の声	"HULFT7 Manager for Windows"を使用しています。 集信管理情報一覧、配信管理情報一覧の画面で、IDを"コメント"や"転送グループID"を検索条件として検索できると助かります。
製品開発担当者より	貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。 お客様のご要望は製品開発部門へ連携されており、次期開発時の検討事項として活用させていただいております。 今後ともお気づきの点、ご要望がありましたら、よろしくお願いいたします。

■サービスに対するご意見

お客様の声	貴社営業ご担当者様、および問い合わせ窓口ご担当者様の対応は丁寧で感謝しております。いつもありがとうございます。
営業担当者、 問い合わせ窓口担当者より	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。 製品がお客様のお役に立っているようで、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。
お客様の声	1ライセンスごとに認証IDを入力させられ、複数ライセンスを管理する際、大変煩雑で嘆息するばかりである。
カスタマーライセンス サイト運用担当者より	ご不便をおかけして大変申し訳ございません。 弊社では現在、従来のカスタマーライセンスサイトから新たにリリースしたmyHULFTへの移行を推奨しております。 myHULFTではカスタマーライセンスサイトよりもお客様のシリアル管理が簡単に行えるようになっております。この機会にmyHULFTへの移行をご検討ください。

■サービスに対するご意見

お客様の声	IE11で使用しているが、画面のレスポンスが悪いと思う
カスタマーライセンス サイト運用担当者より	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>従来のカスタマーライセンスサイトから新たにリリースしたmyHULFTへの移行を推奨しております。myHULFTではカスタマーライセンスサイトからさらにレスポンスを向上しており、また対応ブラウザも拡張しております。</p> <p>ぜひこの機会にmyHULFTをご利用いただければと思います。</p>
お客様の声	ご回答も比較的早く、内容も適切ですので助かっております。
テクニカルサポート 担当者より	<p>HULFTテクニカルサポートセンターへ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>サポートサービスについてお褒めの言葉を頂戴し、大変うれしく思います。</p> <p>お客様に安心してご利用いただけるよう、引き続きサポートサービス品質の向上に努めてまいります。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いたします。</p>

■サービスに対するご意見

お客様の声	以前のほうが、ナレッジの検索がしやすかった
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>技術サポート専用サイトにつきまして、ご不便をお掛けしてありまして申し訳ございません。頂いたご意見を基に、以前の内容との変更点を確認し、お客様により使いやすいと感じていただけよう検討、改善してまいります。</p> <p>お客様からいただいた声を取り入れながら、より充実したサポートサービスを提供できるよう努めてまいりますので、今後ともお気づきの点、ご要望がありましたら、ぜひお声を寄せていただけますようお願いいたします。</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、また昨年度の調査結果との比較から、全体的に製品・サービスの満足度が低い傾向にあることがわかりました。この結果を受け、各部門においてお客様のお役に立てる製品・サービスをご提供できるよう改善計画を立てております。

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。

今回、お客様より頂戴しましたいくつかのコメントに対し、社内での討議が完了せず、ご報告に含めることができませんでした。ご回答できていない「お客様の声」には、後日ご回答させていただきます。

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4月11日（月） ～ 2016年4月22日（金）

■ アンケート配信件数

767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

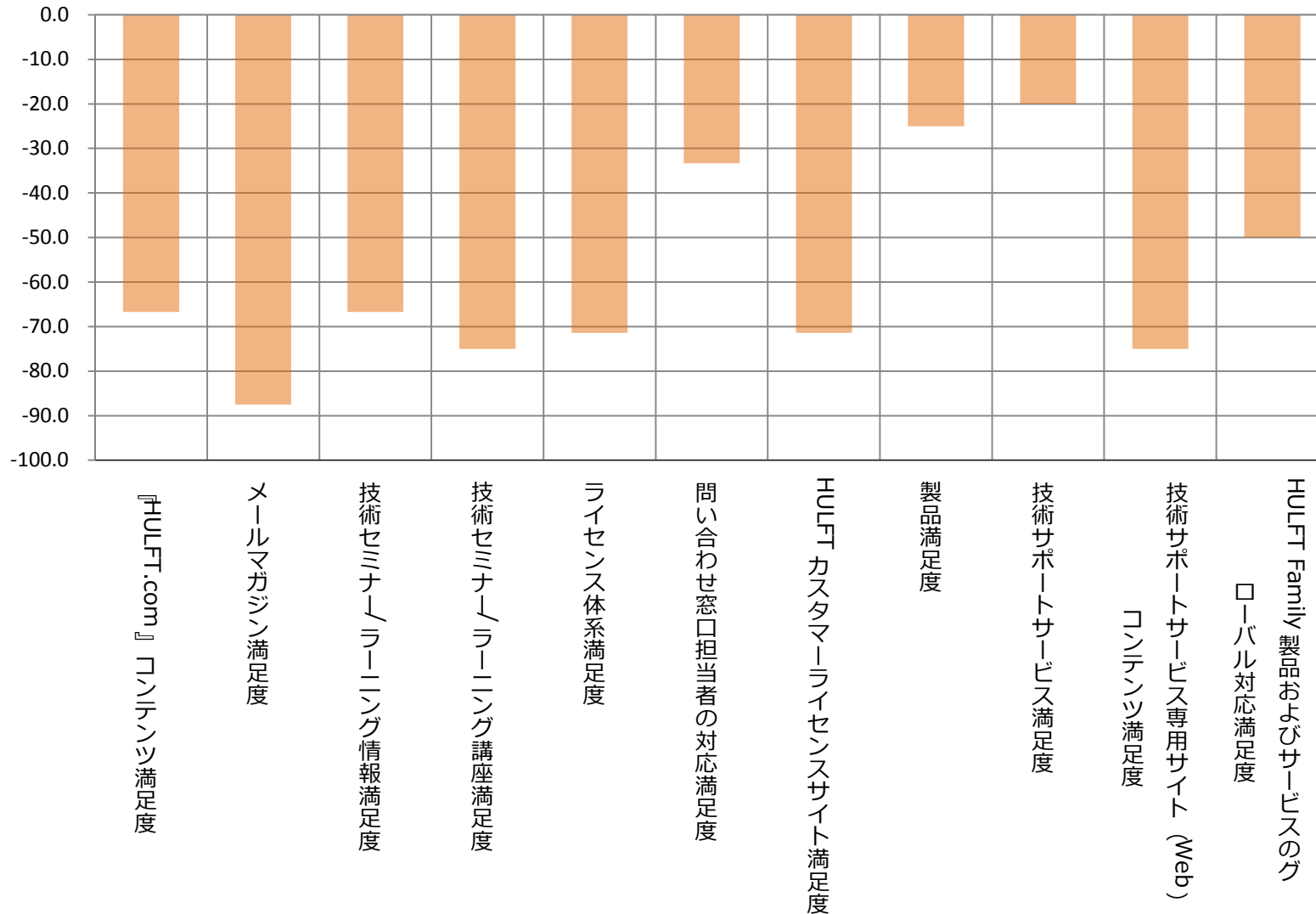
製品・サービスに関する11の調査項目

- (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詳細

■ネットプロモータスコア (NPS) (2016年4月実施分のみ)



お客様満足度調査結果詳細

■ 満足度調査回答比率

HULFT Webサイト『HULFT.com』をご覧ください、コンテンツにはご満足いただけましたか？

弊社からお届けしているメールマガジンをご覧ください、記事にはご満足いただけましたか？

Webやメールで配信されている技術セミナー/ラーニングの情報をご覧ください、情報にはご満足いただけましたか？

技術セミナー/ラーニングをご利用いただき、講座内容にはご満足いただけましたか？

HULFT Family製品のライセンス体系にご満足いただけましたか？

製品のご購入検討時の問い合わせ窓口をご利用いただき、担当者の対応にはご満足いただけましたか？

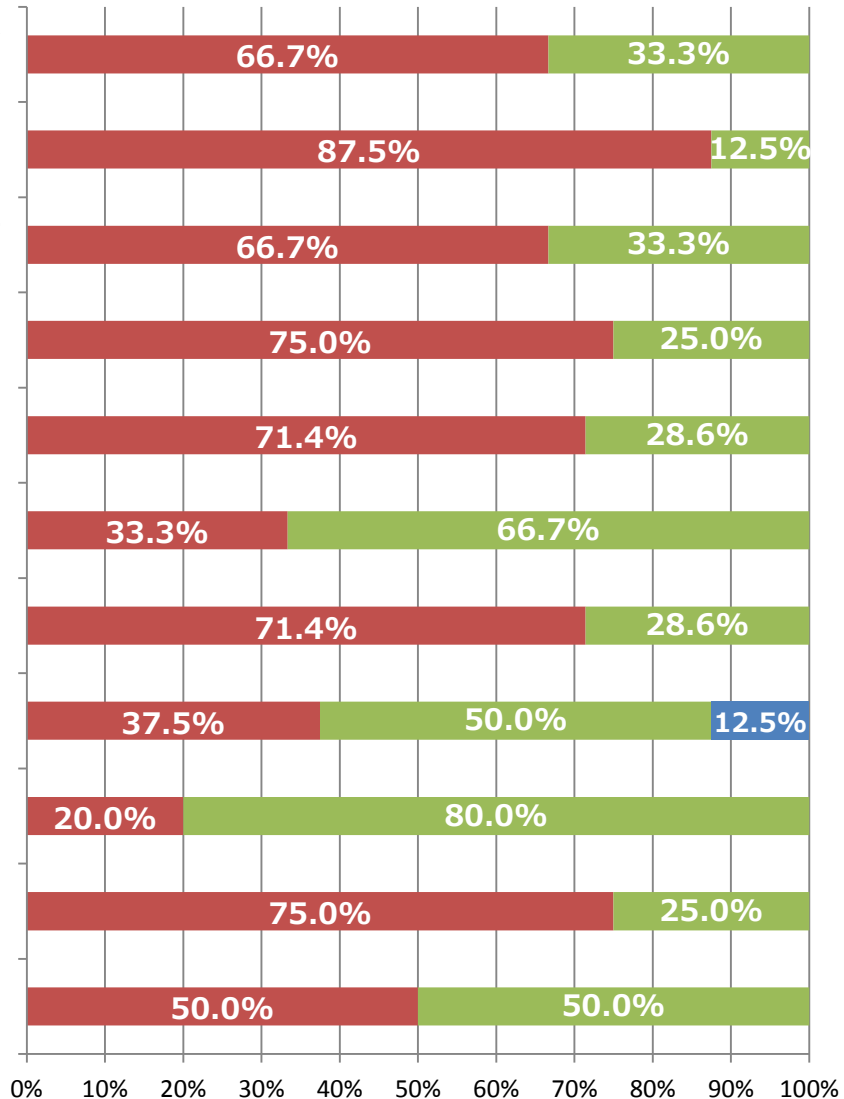
HULFTカスタマーライセンスサイトをご利用いただき、サイトの使い勝手にはご満足いただけましたか？

ご利用いただいている製品にご満足いただけましたか？

技術サポートサービスをご利用いただき、対応にはご満足いただけましたか？

技術サポートサービス専用サイト（Web）をご利用いただき、コンテンツにはご満足いただけましたか？

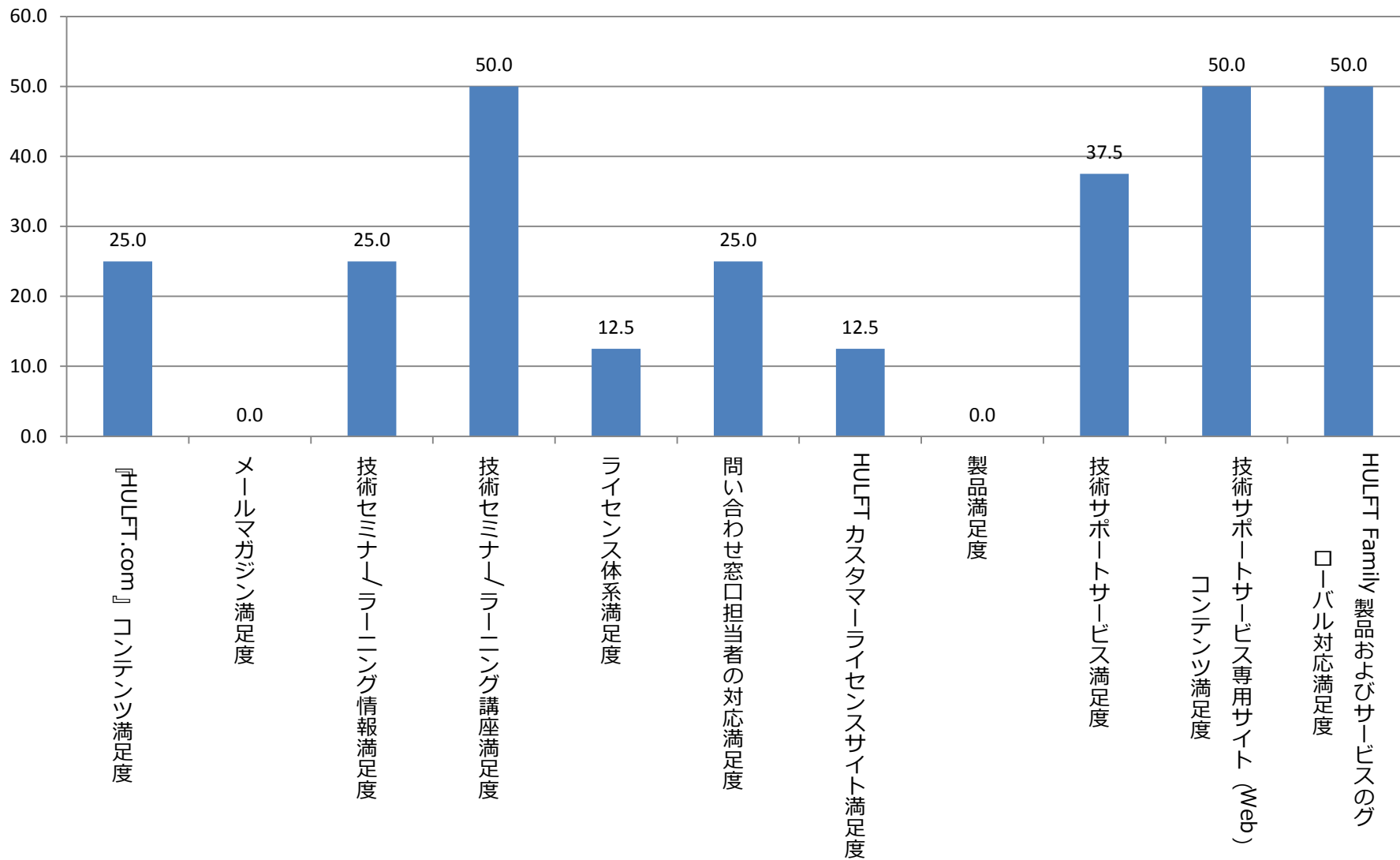
HULFT Family製品およびサービスのグローバル対応にご満足いただけましたか？



■ 批判者割合
■ 中立者割合
■ 推奨者割合

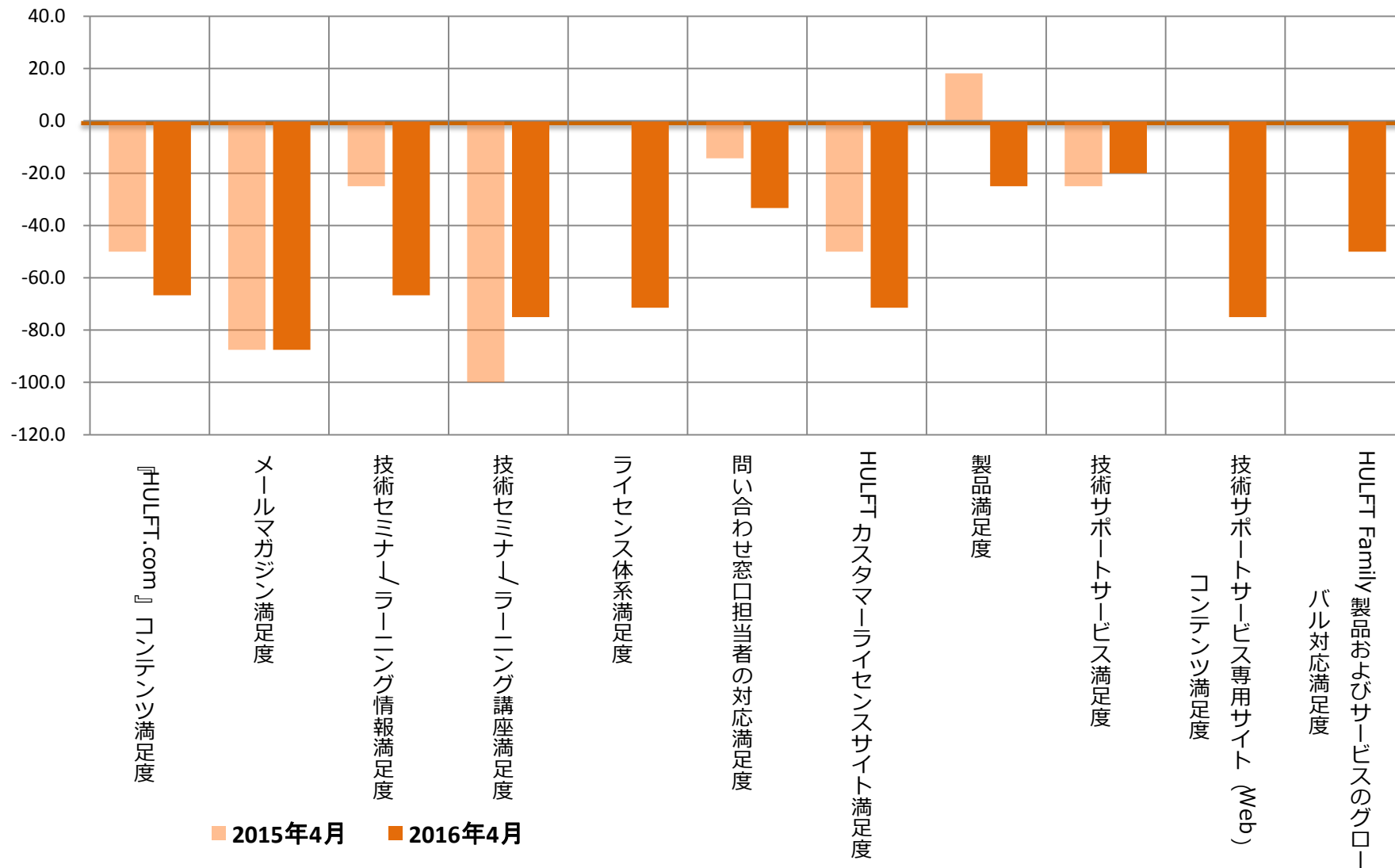
お客様満足度調査結果詳細

■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



お客様満足度調査結果詳細

■ 昨年度とのNPS比較



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>