



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

**2017年 2月23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。

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](mailto:hulft_csat@hulft.com)

HULFTお客様満足度向上委員会 「CSAT」

- お客様の声
  - HULFT.comへのご意見
  - ライセンスへのご意見
  - myHULFTへのご意見
  - サービス（製品）へのご意見
  - サービス（サポート）へのご意見
  - サービス（全般）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

## ■HULFT.comへのご意見

お客様の声	知りたい情報がすぐにわからない。価格や製品情報（対応OSの状況など）がわかりやすければ、間違った製品を購入せずに済んだ。
HULFT.com運用担当者より	<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>HULFT.comは2016年12月によりリニューアルいたしました。</p> <p>製品・サービスのコンテンツを整理し、お客様の必要とする情報をより分かりやすく提供するよう改善し続けておりますが、お客様のお声により、まだ十分に改善されていない課題（対応OS情報等）があるという気づきとなりました。</p> <p>今後、より一層分かりやすくお客様に情報を提供できるよう改善する予定でございますので今後ともHULFT.comをご活用頂けますと幸いです。</p>
お客様の声	先日のリニューアルで、リニューアル前よりもどこに何があるかわかりにくくなったように感じる。
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>お客様のお声により、HULFT.comのリニューアル後、デザイン・構成等の変更により分かりにくいと感じるお客様がいるという課題の気づきとなりました。今後も継続的に改善を続けてまいりますので、ぜひお気付きの点がございましたらご指摘いただけますと幸いです。</p>

## ■myHULFTへのご意見

お客様の声	サイトが少々、重いように思います。
myHULFT 運用担当者より	myHULFTにつきまして、ご不便をおかけし申し訳ございません。 2017年2月より、一部機能の速度改善を実装しております。 今後も、便利で使いやすいサイトを目指し、随時改善をすすめてまいりますので、引き続きmyHULFTをご活用いただきますようお願いいたします。
お客様の声	使いようによっては管理も一元化できますので便利かと思えます。
myHULFT 運用担当者より	貴重なご意見を誠にありがとうございます。 myHULFTは、ご所有ライセンスを登録いただくことにより 管理台帳のように利用いただけることを目指しデザインしております。 今後はライセンス管理以外の機能も、充実させていく予定であります。 引き続きmyHULFTをご活用いただきますようお願いいたします。

## ■myHULFTへのご意見

お客様の声	<p>iDIVO のライセンスも登録はできるのですが、インストールキーの発行ができない点に不満です。 また TAG 付けの意味合い、便利さが良くわかりません。</p>
myHULFT 運用担当者より	<p>iDIVOのキー発行につきまして、ご不便をおかけし申し訳ございません。 また、貴重なご意見誠にありがとうございます。 iDIVOは2015年10月をもって販売が終了しているため、キー発行機能化対象外とさせていただいております。 お手元のiDIVOについて、キーを再発行いただく場合は、弊社にて個別のご対応をさせていただきますのでお手数ではございますが、ご利用の際は、myHULFTの「各種お問合せ」、もしくは「info@hulft.com」にお問合せください。</p> <p>またTAG機能は、キーワードによるライセンスの紐付・簡単検索を目指しての機能となりますがご指摘にあるとおり、利用の容易さについて改善する必要があると考えております。 こちらは、今夏に改修をいれる予定でおります。しばらくお待ちいただきますようお願いいたします。</p>

## ■myHULFTへのご意見

お客様の声	myHULFTの使い勝手が良くない
myHULFT運用担当者より	2017年2月より、myHULFTのメニュー画面を刷新しました。 目的への導線を整理し、直感的に各機能へつながることを目指しての改修となります。 また、Web上での簡単お見積りやマニュアル取得などの機能を 今後実装予定ですので、引き続きmyHULFTをご活用いただきますようお願いいたします。
お客様の声	以前よりもだいぶよくなったが、ライセンス管理の部分が使いにくい。
myHULFT運用担当者より	貴重なご指摘・ご意見誠にありがとうございます。 2017年2月より、myHULFTのメニュー画面を刷新しました。 ライセンス管理機能については、本リニューアルにより、機能の細分化を行い利便性向上をはかっております。 今後も随時改善をすすめてまいりますので、引き続きmyHULFTを活用いただきますようお願いいたします。

## ■サービス(製品)へのご意見

お客様の声	HULFT 製品にてメール ID の管理が中途半端に感じております。 バックアップも utligen などから取れないようで不便です。
開発担当者より	HULFTについてのご意見ありがとうございました。 頂いたご要望につきましてはHULFT開発チームに連携し、今後の検討事項として活用させていただきます。 また、バックアップにつきましてはご不便をおかけしてしまい申し訳ありませんが、 次期以降の開発にて、より便利にご利用いただけるよう、改善を検討しております。 具体的に改善内容が決定いたしましたらご報告させていただきます。  今後ともお気づきの点やご要望がありましたら、ぜひお声を寄せていただきますようお願いいたします。

お客様の声	HULFTは安定しているソフトで社内で数多く入っており、技術的な問い合わせも多くない。 社内ではほぼ基本ソフトという扱いになっている。
開発担当者より	日頃より弊社製品をご愛好くださり、誠にありがとうございます。 基本ソフトとしてご利用いただいているとのこと、大変嬉しく思います。 今後も安心してご利用いただける製品の提供に努めてまいりますので、 どうぞよろしくようお願いいたします。



## ■サービス(製品)へのご意見

お客様の声	HULFT7まではチューニング等で速度に大きな差が発生するが、それについて何も記載されていない。Hulft8での自動チューニングは触ったことがありませんので、分かりません。
開発担当者より	<p>ご不便をおかけしてしまい大変申し訳ありません。</p> <p>転送のチューニングを含む、HULFTに関する細かな設定については、現在、技術サポートサービス専用サイト内のFAQにてご案内しております。今後ともお客様から頂きましたご質問を反映し、拡充してまいりますので、お役立ていただけますと幸いです。</p> <p>(参考) 転送速度のチューニング方法 (Mainframe以外) FAQ.504 転送速度のチューニング方法 (Mainframe) FAQ.503</p> <p>HULFT8ではファイルの転送速度に関する設定値をHULFTが自動で最適化させることが可能となりました。 [転送ブロック長] および [転送ブロック数] に "0"を指定することにより、自動で最適化することが可能ですので、ぜひご活用ください。</p> <p>今後ともお気づきの点やご要望がありましたら、ぜひお声を寄せていただきますようお願いいたします。</p>

## ■サービス(サポート)へのご意見

お客様の声	エラーコードを入力すると、そのエラーが表示されるような機能が欲しい。
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>HULFT製品のエラーコードにつきましては、製品同梱のエラーコード・メッセージマニュアルをご利用いただけます。</p> <p>また、エラーコードの見方や調査方法につきましては、OSごとに技術サポート専用サイトのFAQでご紹介しておりますのでぜひご覧ください。</p> <p>今後も分かりやすく、お客様にお役に立てるようなFAQを作成してまいります。</p> <p>現時点ではご要望にお応えできず誠に申し訳ございませんが、このようなご意見をいただけることについては、関連部門で認識させていただきましたので、今後の改善内容として検討させていただきます。</p>

## ■サービス(サポート)へのご意見

お客様の声	WEBサイトでのFAQ Tipsのコンテンツ充実を望みます
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>技術サポート専用サイトでは、日々FAQコンテンツの追加に取り組んでおります。</p> <p>最近では、FAQの内容を動画で紹介する、動画FAQを追加しました。設定内容など文章のみだと分かりづらい内容を、実際の画面などを動画でご説明することで、より分かりやすい内容となっております。</p> <p>また、現在、HULFTの使い方をご紹介するHULFT活用事例をメールマガジンページの活用事例バックナンバーに掲載しております。</p> <p>本コンテンツを、技術サポート専用サイトからより閲覧しやすくなるように3月末にFAQとして掲載予定です。</p> <p>動画FAQ以外にも、よりお客様にお役に立てるようなコンテンツを追加していきたいと考えておりますので、今後とも技術サポート専用サイトをよろしくお願い申し上げます。</p>

## ■サービス(サポート)へのご意見

お客様の声	FAQが充実しているのがとても良い。お客様からの問い合わせのうち、FAQで回答できることがとても多い。
技術サポート担当者より	<p>技術サポート専用サイトのFAQをご活用いただき、ありがとうございます。</p> <p>FAQはサポート部門で特に力を入れているコンテンツで、日々新しいFAQの追加に取り組んでおり、今回お客様にお褒めのお言葉をいただき、サポート部門一同、大変嬉しく思っております。</p> <p>引き続き、お客様のお役に立てるようなFAQを追加してまいりますので、今後ともよろしくお願い申し上げます。</p>

## ■サービス(全般)へのご意見

お客様の声	i5/OS版の情報が無い。Windows版と同様に情報をUPしていただきたい。
担当者より	<p>日頃より弊社製品をお使いいただき、ありがとうございます。 また、貴重なご意見をいただきましたこと深く御礼申し上げます。</p> <p>i5/OS版につきましては、弊社技術サポートサイト上で、FAQやマニュアルにてWindows版と同様に情報を掲載しております。 今後ご利用いただいております皆さまに、どこで、どのような情報を提供しているかについてご案内する機会を増やしていくよう、改善・検討してまいります。</p> <p>また、お客様の運用にご活用いただけるよう、引き続きFAQ内容の充実を図ってまいりますので、今後も何かお気づきの点やご要望がございましたら、ぜひお声を寄せていただくと幸いです。</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。

今回の調査結果では、製品やサービスに対するご要望を多くいただきました。お客様の期待と応援にお応えできるよう、いただいたご要望は関連部門と連携し、改善を進めております。

2017年2月10日（金）には、お客様からこれまでに寄せられたご意見やご要望を元に、myHULFTのリニューアルを行いました。

その他にも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

# お客様満足度調査の実施概要



## ■ 調査期間

2017年1月16日（月） ～ 2017年1月27日（金）

## ■ アンケート配信件数

1120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

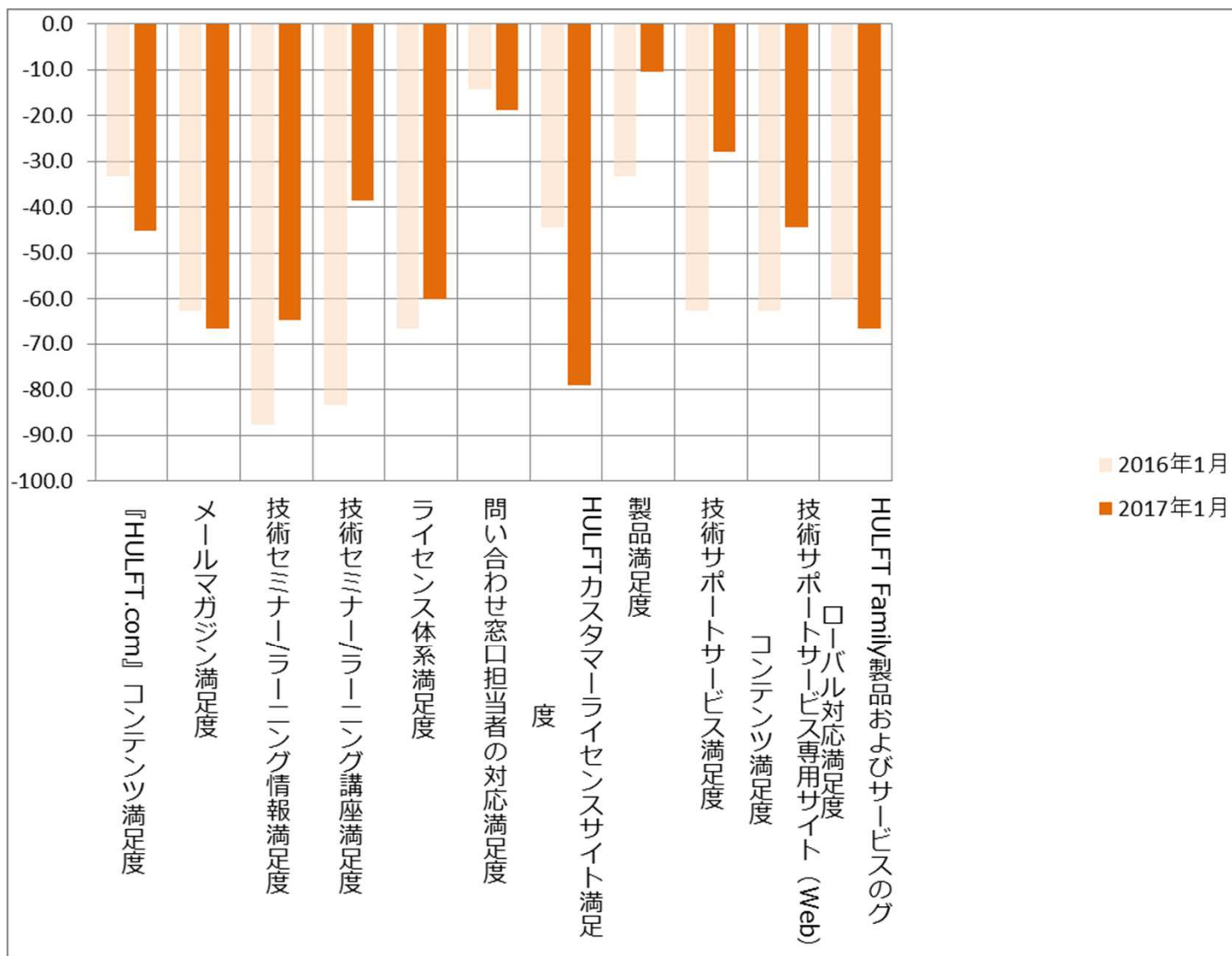
- (1) HULFT Webサイトの満足度
- (2) メールマガジンの満足度
- (3) 技術セミナー/ラーニングサービスの満足度
- (4) 技術セミナー/ラーニング受講内容の満足度
- (5) ライセンス体系の満足度
- (6) 製品購入時の問い合わせ窓口対応の満足度
- (7) myHULFT/HULFTカスタマーライセンスサイトの満足度
- (8) ご利用製品の満足度
- (9) 技術サポートサービスの対応の満足度
- (10) 技術サポートサービス専用サイト（Web）の満足度
- (11) HULFT Family製品およびサービスのグローバル対応への満足度

※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。



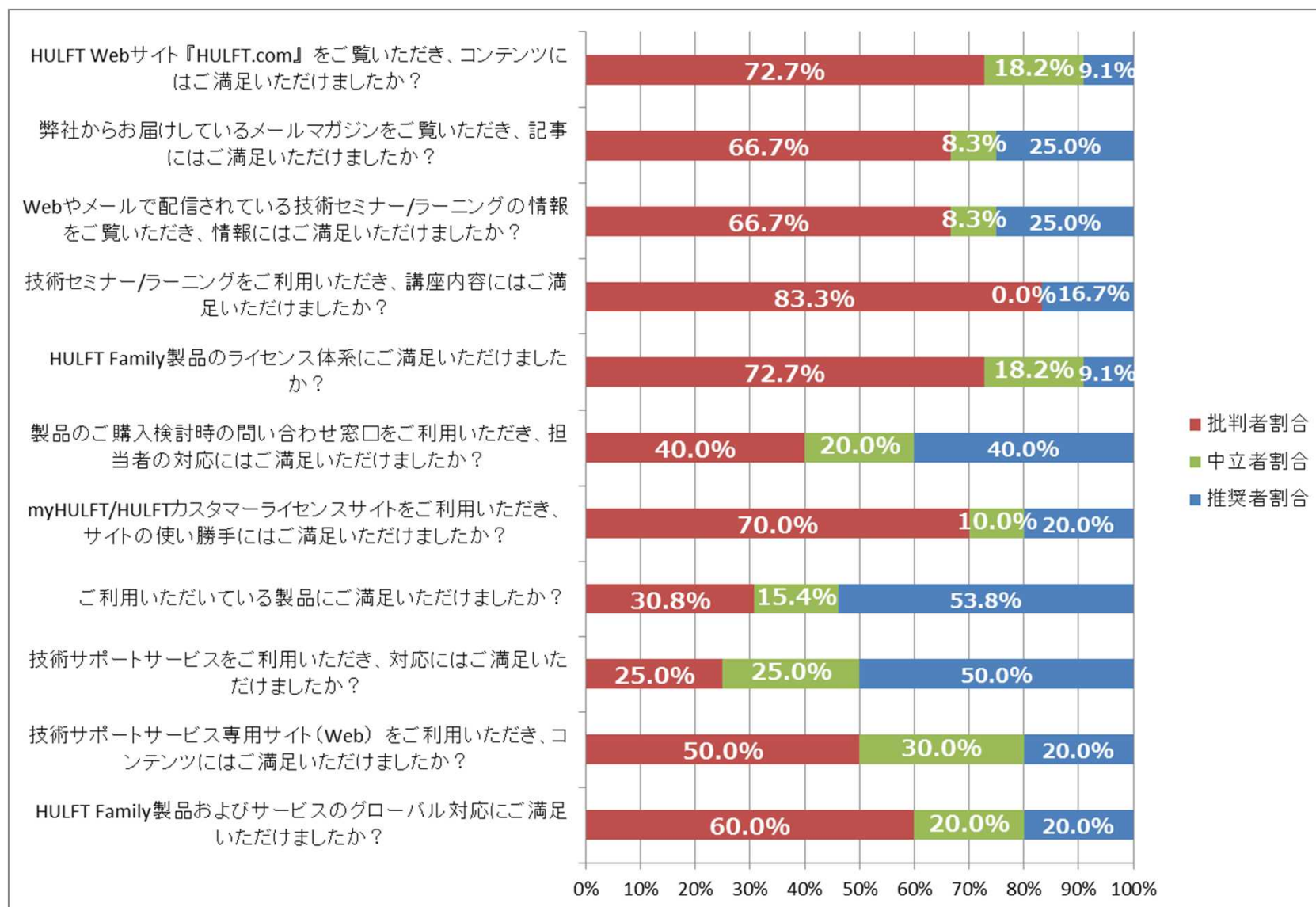
# お客様満足度調査結果詳細

## ■ NPS (ネットプロモータスコア) の推移



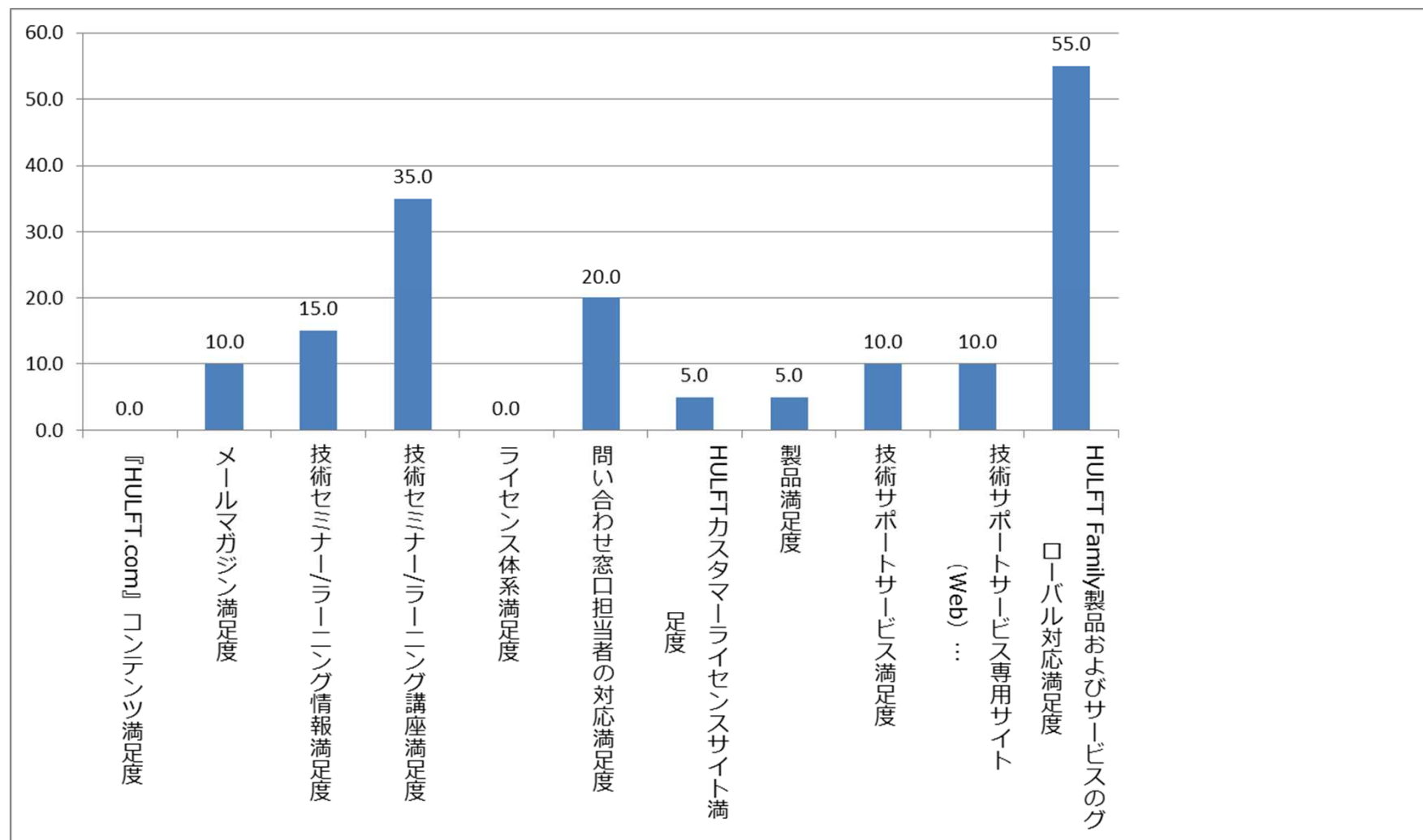
# お客様満足度調査結果詳細

## ■ 満足度調査回答比率



# 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



# 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>