



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 8月15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7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。

アンケート調査を開始し、おかげさまで今回で丸2年が経ちました。

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@saison.co.jp

HULFTお客様満足度向上委員会 「CSAT」

これまでの2年間、お客様の声を受けて・・・

2014年10月から満足度調査を開始して、おかげさまで2年が経ちました。
この2年間多数のお客様から貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。
いただいたお声を真摯に受けとめ、さまざまな角度から改善に取り組んでおります。

調査結果をもとに、特に課題として挙げた内容につきまして、
過去1年間実施した主な取り組み内容を共有させていただきます。

課題	実施内容
WEBサービス	<ul style="list-style-type: none">・myHULFTのリリースによるライセンス管理の一元化・技術サポートサイトの改善
技術セミナー/ラーニング講座	<ul style="list-style-type: none">・お客さまの声を基に既存セミナーの定期的な見直し・業種・業界向け、業界最新動向に関するセミナーの定期開催
製品満足度	製品へのお客様の声の反映 <ul style="list-style-type: none">・新機能、ユーティリティの追加・問題が発生した際、原因を特定しやすくなるようにメッセージを改善 など
技術サポートサービス	<ul style="list-style-type: none">・製品別テクニカルプロチーム結成による問い合わせ対応の強化・HULFT技術情報メールマガジンによるお役立ち情報の配信

お客様にご満足いただけるよう、引き続き改善活動に取り組んでまいります。
今後も定期的に調査を実施しますので、何卒ご協力いただきますようお願い申し上げます。

■WEBに対するご意見

お客様の声	ごちゃごちゃして目的のものにすぐに行き当たらない。
	わかりにくい。
HULFT.com運用担当者より	<p>日頃より弊社HP「HULFT.com」にご来訪いただき誠にありがとうございます。 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。 お客様のお声により、お客さまが入手したい情報をご提供できていない、また入手できるサイトの構造になっていないという現状の気づきとなりました。 現在HULFT.comは、12月にリニューアルを予定しております。 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。 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>
お客様の声	Web閲覧等で広告が多いのが気になります。
HULFT.com運用担当者より	<p>日頃より弊社HP「HULFT.com」にご来訪いただき誠にありがとうございます。 広告の表示についてですが、HULFT.comにご来訪いただく、または弊社製品をワード検索していただくと表示される仕組みとなっております。 日頃より弊社製品にご興味をお持ち頂いているということ心より感謝を申し上げます。 ご不便をおかけしているようでしたら、広告表示を停止することはブラウザの機能として可能でございますが、より一層お客様に有益な情報をご提供できるよう改善して参りますので、今後ともHULFT.comをご活用頂けますようお願い申し上げます。</p>

■WEBに対するご意見

お客様の声	トラブル時等に利用することがあるが、慣れないせいなのか使い勝手が悪いのか、事例が少なすぎるのか、課題解決に至らず諦めることが多い。
技術サポート専用サイト運用担当者より	貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。 いただいたご意見を参考に、現在どのようにすればお客様の課題解決に貢献できるようなサイトになるか、検討しております。 よりお客様にご満足いただけるサポートサービスを提供できるよう、改善に努めてまいりますので、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けると幸いです。

■サービスに対するご意見

お客様の声	字数が多く読むのに面倒。もっと簡潔にして欲しい。
	現在の自分に有力な情報がない。
	頻度はもう少し低くて良いです。
メールマガジン担当者より	<p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。</p> <p>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はどのような内容であるのか、日々試行錯誤をしております。</p> <p>今回いただいたご意見を取り入れ、よりお客様のお役に立てるような情報を分かりやすい形で配信できるよう改善していきます。</p> <p>引き続き、お気づきの点などございましたらご意見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WEBサービスに対する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、お客様により使い勝手のよいWEBサービスをご提供できるようリニューアルを予定しております。

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。

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7月4日（月） ～ 2016年7月15日（金）

■ アンケート配信件数

852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

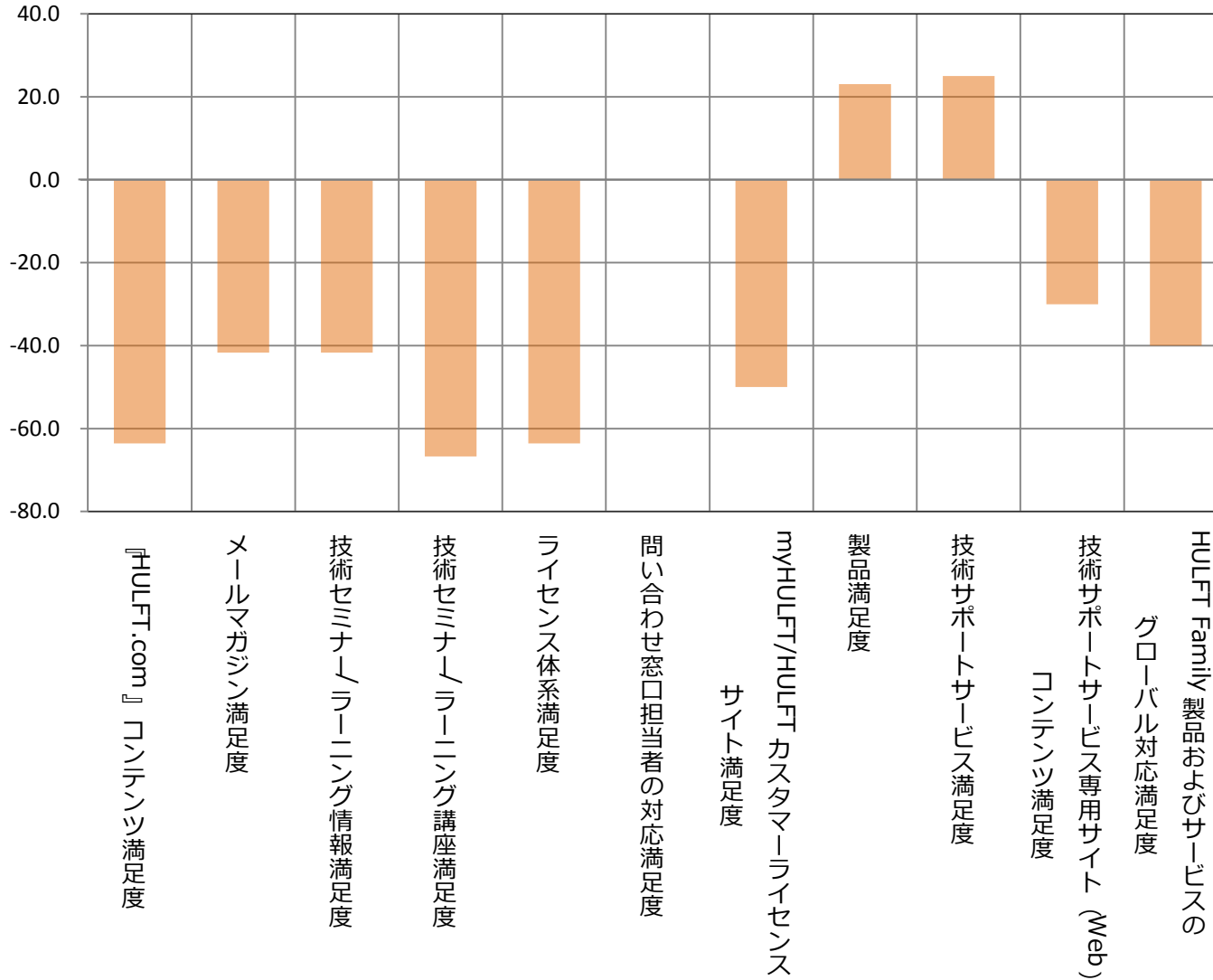
製品・サービスに関する11の調査項目

- (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。

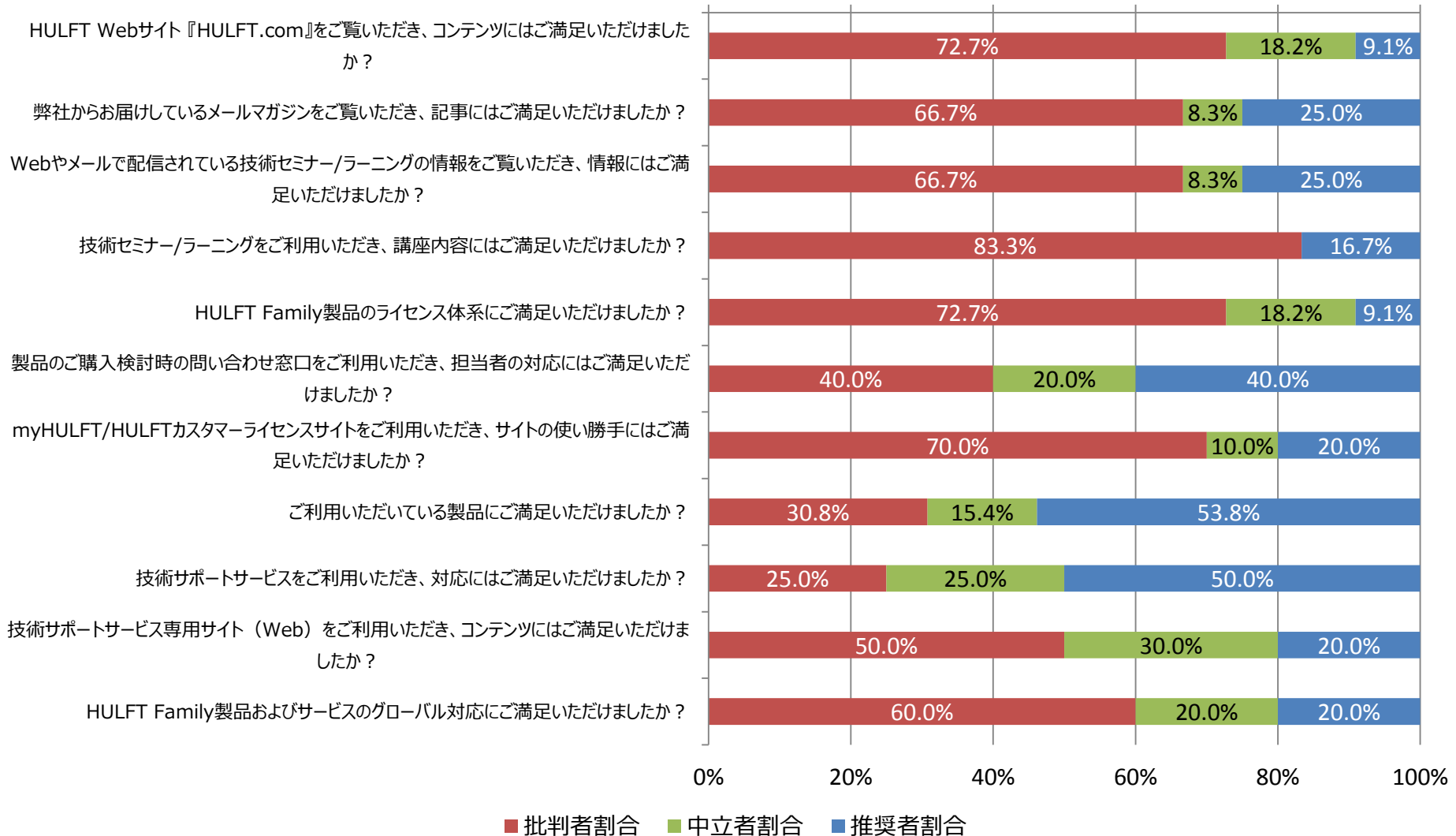
お客様満足度調査結果詳細

■ネットプロモータスコア (NPS) (2016年7月実施分のみ)

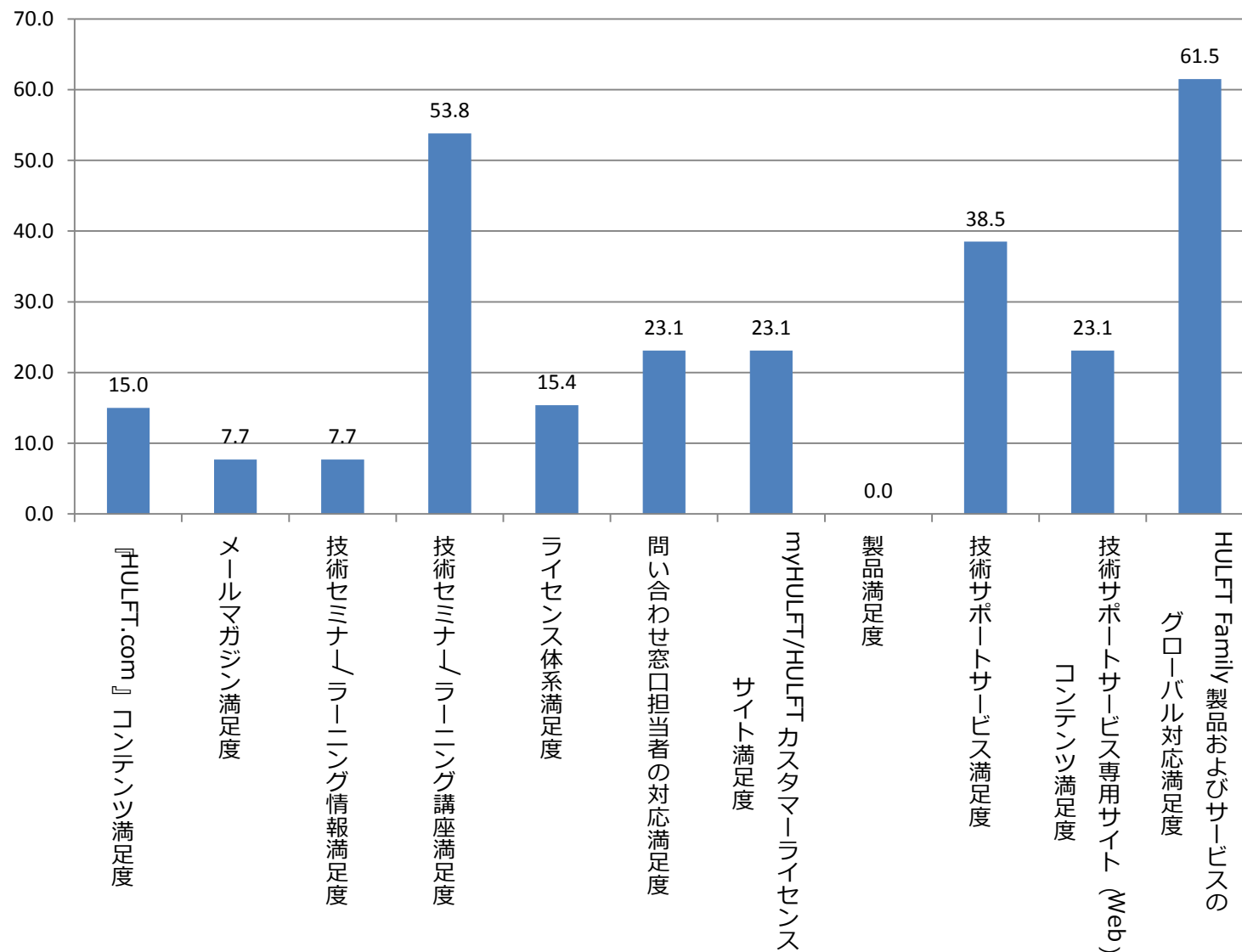


お客様満足度調査結果詳細

■ 満足度調査回答比率

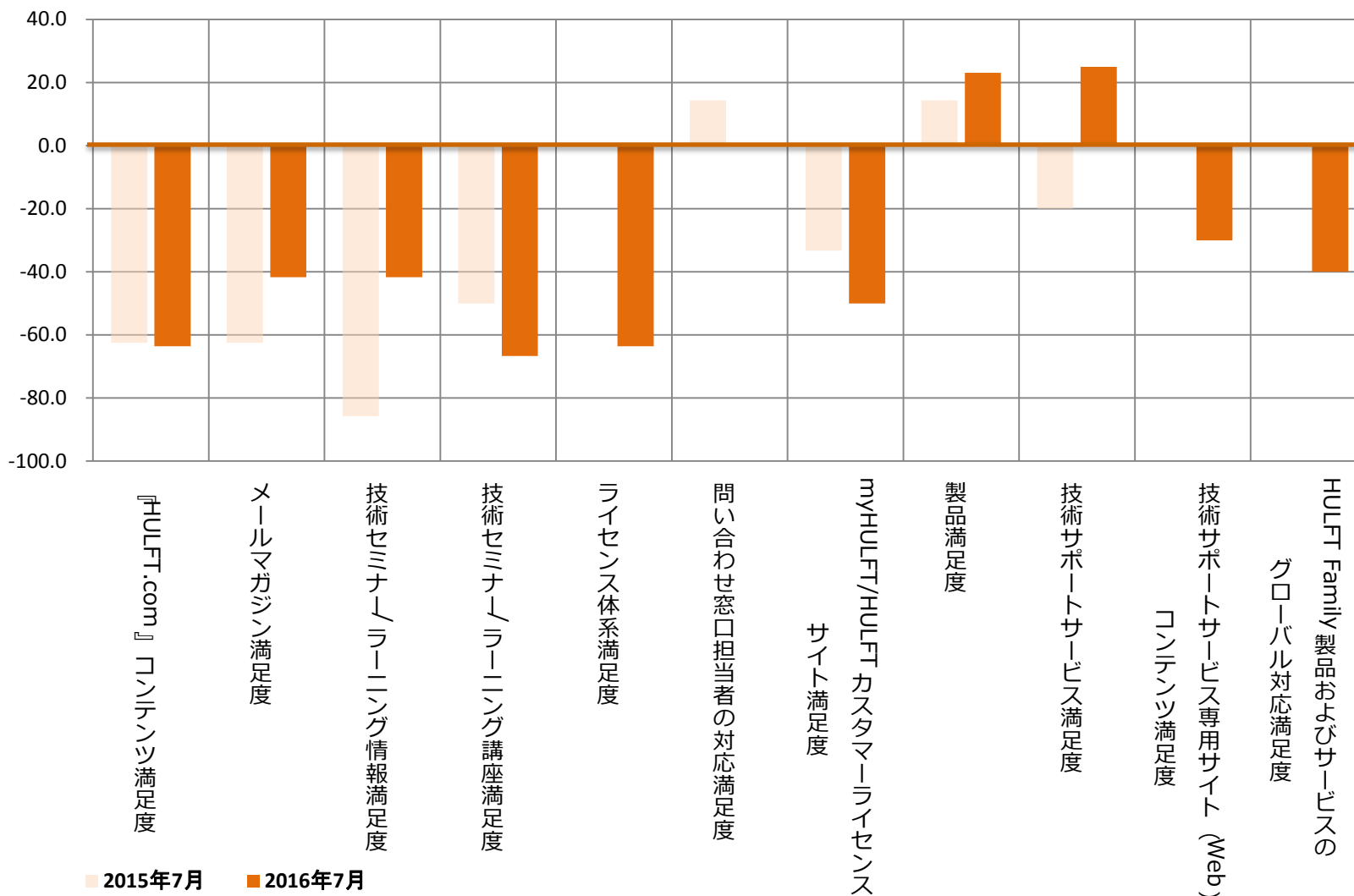


■製品・サービスを利用していない・情報を知らない回答割合



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>