



第4回 お客様満足度調査 結果報告
～ あなたの「声」がHULFTを変えます ～

2015年 8月31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、2015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第四回目の「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@saizon.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

2015年7月6日(月) ~ 2015年7月17日(金)

■アンケート配信件数

822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

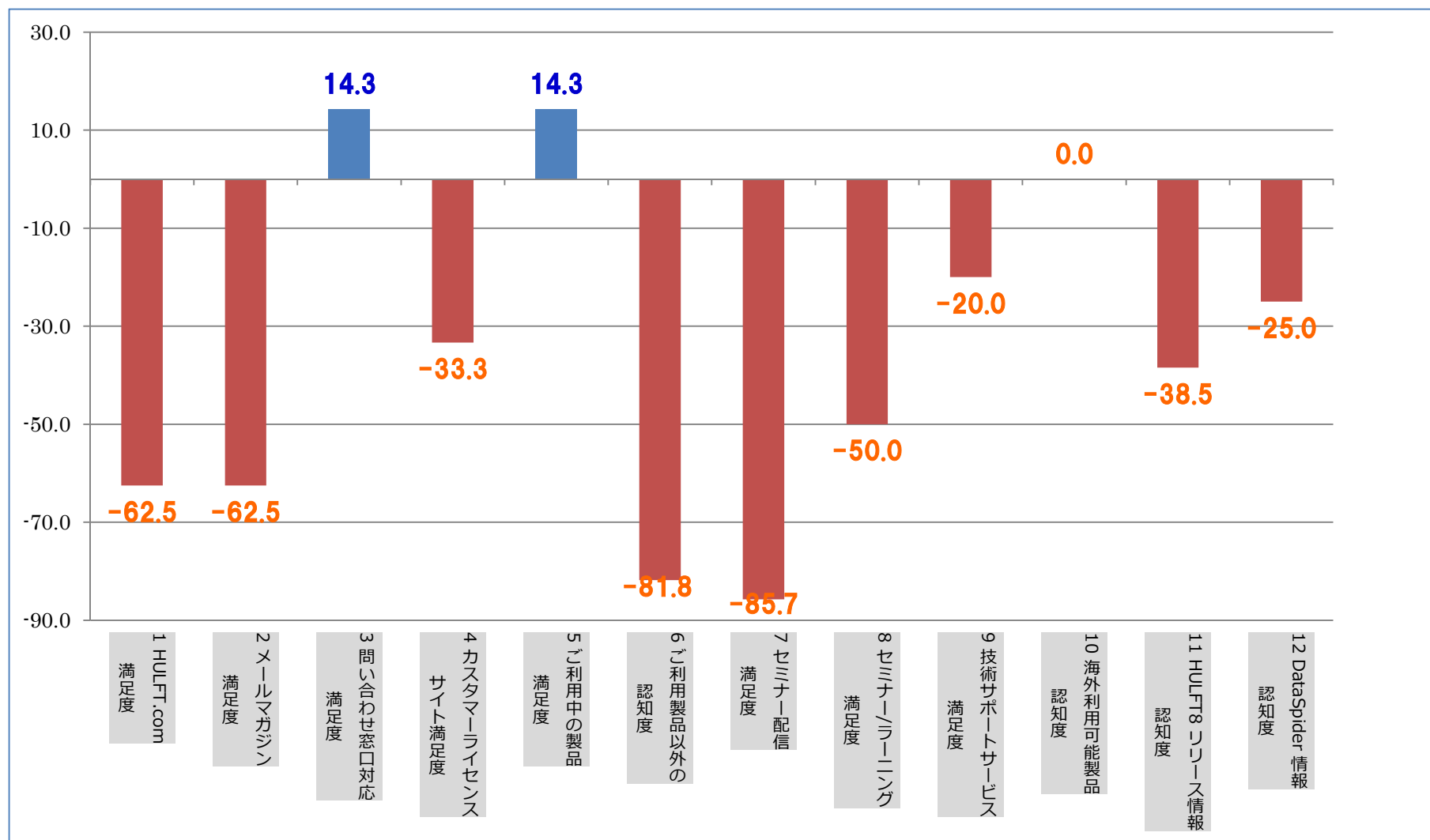
製品・サービスに関する12の調査項目

- (1)HULFT Webサイトの満足度 (2)メールマガジンの満足度 (3)問い合わせ窓口対応の満足度
- (4)HULFTカスタマーライセンスサイトの満足度 (5)ご利用製品の満足度
- (6)ご利用製品以外の認知度 (7)技術セミナー/ラーニング情報の認知度
- (8)技術セミナー/ラーニングサービスの満足度 (9)技術サポートサービスの満足度
- (10)HULFT Seriesの海外利用可能製品ラインナップの認知度
- (11)HULFT8リリース情報の認知度 (12)DataSpider情報認知度

お客様満足度調査結果

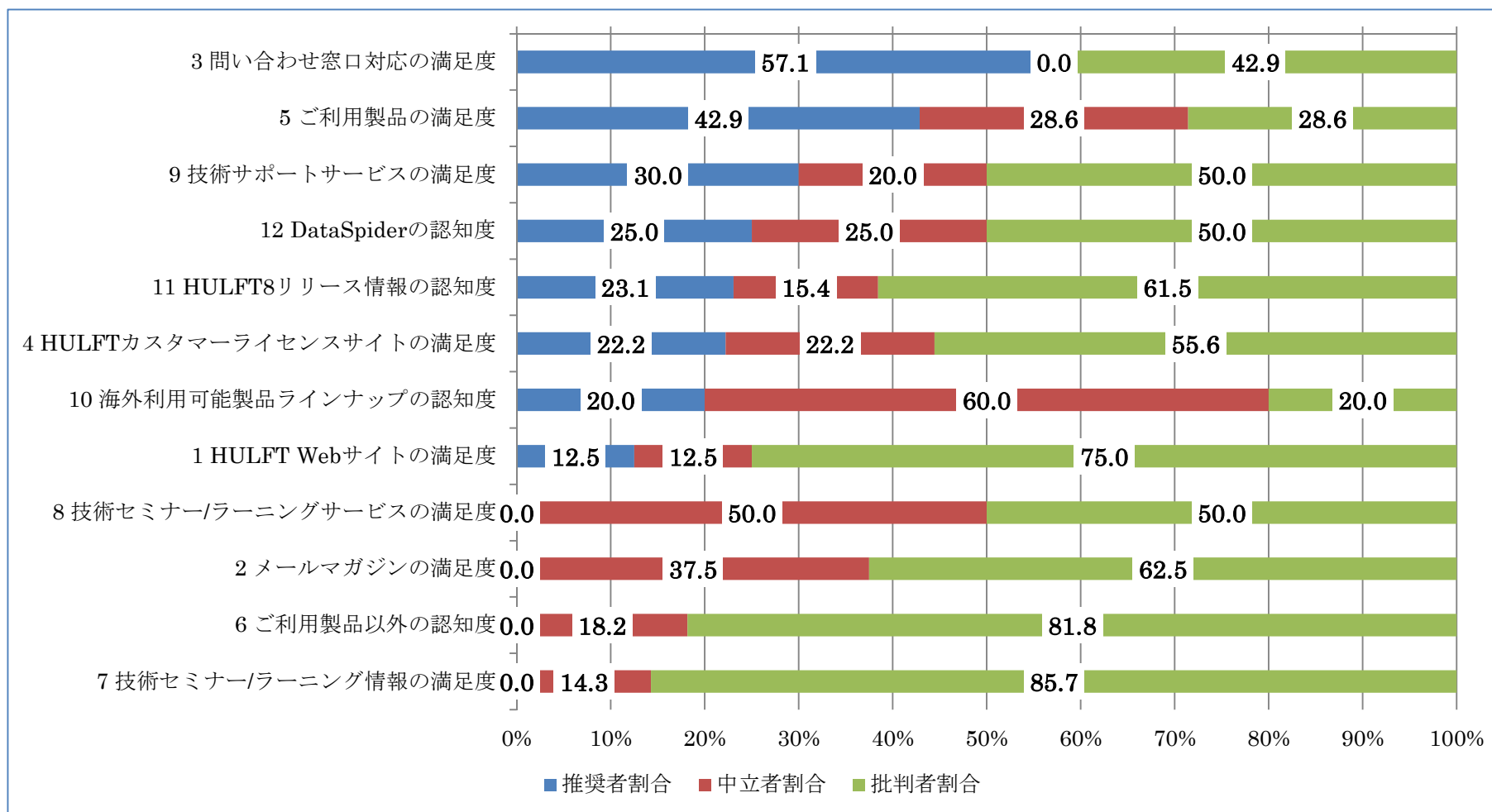
お客様満足度調査結果

■ネットプロモータスコア(NPS)



お客様満足度調査について

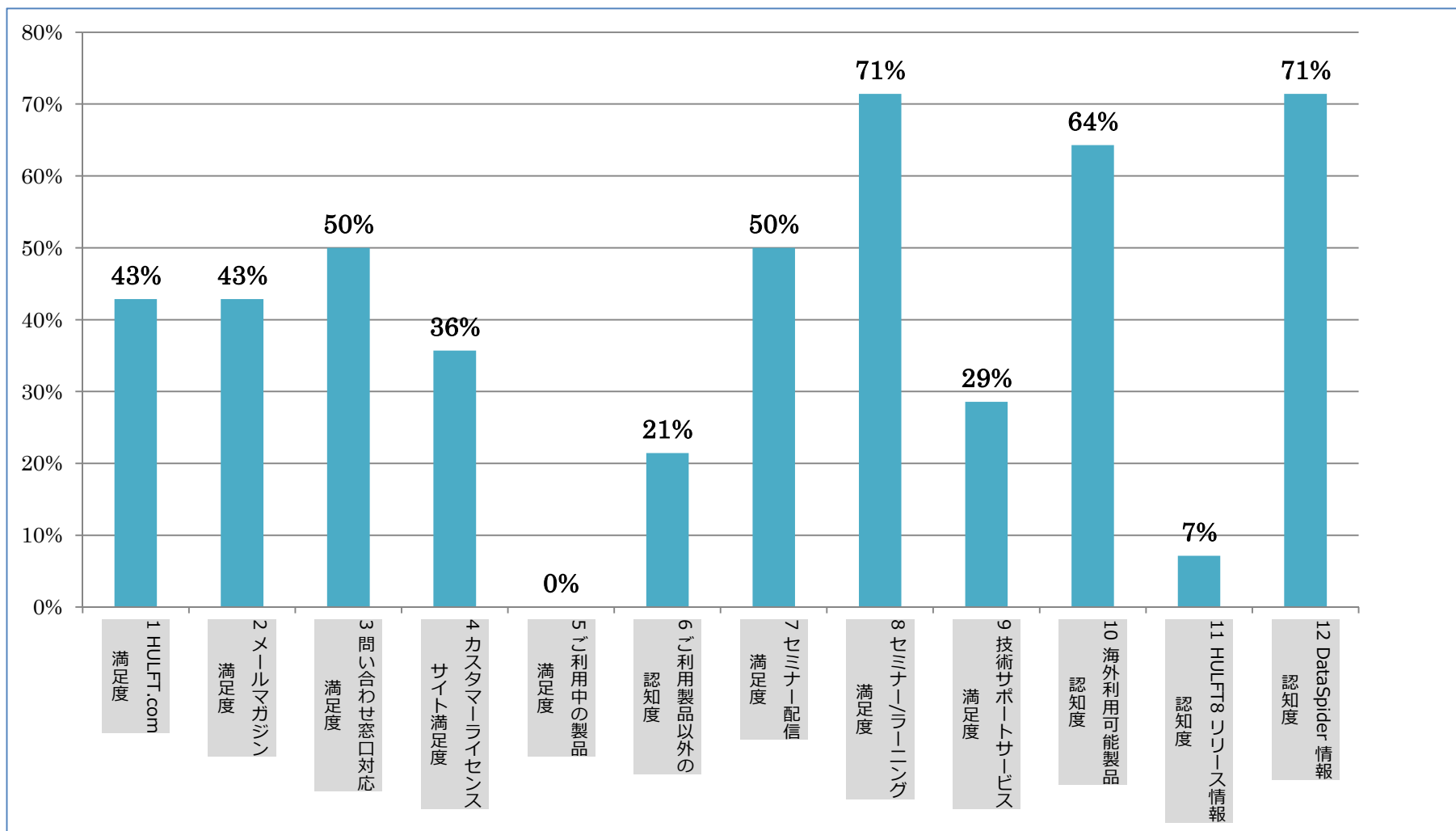
■満足度調査回答比率



<各調査項目の満足度>

お客様満足度調査について

■製品・サービス未利用・情報を知らない回答割合



<各調査項目の未利用者>

■お客様満足度向上委員会からのコメント

第四回は、「ご利用いただいている製品」のほかに、「製品ご購入検討時の問い合わせ窓口対応」につきまして、ご満足いただいているお客様が多い傾向にありました。

問い合わせ窓口対応につきましては、お客様からお寄せいただいたご意見をもとに改善に取り組んで参りましたが、このたび、2014年度に調査を開始して以来、初めて満足度が高い傾向になりました。引き続き、よりご満足いただける製品、サービスになるよう、お客様からいただいた貴重なご意見をもとに改善に取り組んでまいります。

■改善計画

- ・技術者交流のコミュニティ(通称 OrangeLab.) にフォーラム開設(2015年9月予定)
- etc.

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>

お客様の声

■テクニカルサポートに対するご意見

お客様の声	弊社ではHULFT iOS版を利用しております。iOS版の情報は非常に少なく、サポートに問い合わせを行っても回答をいただくまでに長時間かかります。改善を強く望みます。
テクニカルサポートセンター担当者より	ご意見いただき誠にありがとうございます。 iOS版HULFTに関する情報につきましては、順次FAQの拡充を行ってまいります。 また、お問い合わせ時の回答速度につきましても、速度向上に向けて鋭意改善を進めておりますので、どうぞ宜しくお願いいたします。
お客様の声	技術サポートサービスのQ/A等、使いづらくあまり利用していない。HULFT for Kを利用しているがQ/A情報自体が少なく、検索もうまくできず。検索事例とか、語句によって技術情報、マニュアル記事が簡単に見られると使いたいのですが……。それが今でもあるのなら、使い方がよく判らない。
テクニカルサポートセンター担当者より	ご意見いただき誠にありがとうございます。 技術サポートサービスのFAQにつきましてご不便をおかけし申し訳ございません。 K版HULFTに関する情報につきましては、順次FAQの拡充を行い、より使いやすいFAQサイトとしてご利用いただけるよう改善してまいりますので、今後ともどうぞ宜しくお願いいたします。

■HULFT Family製品に対するご意見

お客様の声	HULFTは本当に信頼のおけるミドルウェアです。20年位お世話になっており、他の通信ソフトは考えられません。又、はじめてりユーザーでも、通信プロトコルを理解していなくとも、設定や利用方法が分かりやすくてよいです。これからも宜しくお願い申し上げます。
製品開発担当者より	ご意見いただき誠にありがとうございます。 お褒めの言葉大変うれしく思います。今後もお客様から信頼していただける製品作りを行ってまいりますので、どうぞ宜しくお願い致します。
お客様の声	HULFTメッセージマニュアルの一部のメッセージで「相手側の完了コード(詳細コード)を確認してください」という記述がありますが、異なるOS(Windows版/Unix版)で通信を行う場合はそれぞれのマニュアルを見る必要があるため、対向のマシンのマニュアルが手元にない場合、エラー原因の除去に非常に時間がかかってしまいます。できれば一つのマニュアルでわかるようにしていただきたいです。
製品開発担当者より	ご意見いただき誠にありがとうございます。 ご不便をお掛けしておりますして申し訳ございません。改善できるよう検討してまいりますので、今後ともどうぞ宜しくお願い致します。 また、技術サポートサービス専用サイトより「HULFTのエラーコード検索」が行えますので、ぜひご利用ください。

■HULFT Family製品に対するご意見

お客様の声	IBMのAS400とWindowsサーバー間という特殊な環境下でクリティカルな業務を運用していますが、その中で安定感抜群の機能を提供していただき、信頼の厚い製品です。不具合や物足りなさは全くないため、新しい機能の必要性もなく、満足しています。今後はプラットフォームのバージョンアップや移行があれば、必要に応じてサポートいただきたいと考えています。
製品開発担当者より	ご意見いただき誠にありがとうございます。 お客様にご満足いただき大変うれしく思います。サポート面でもお客様にご満足いただけるよう努めてまいりますので、今後ともどうぞ宜しくお願い致します。
お客様の声	マニュアル類が技術面が詳しく書かれているが、利用する立場に立ったかんたんに見やすいマニュアルが欲しい。
製品開発担当者より	ご意見いただき誠にありがとうございます。 ご不便をお掛けしておりまして申し訳ございません。改善できるよう関連部門に連携いたします。 また、この度「HULFT Orange Lab.」というコミュニティサイトを立ち上げました。このコミュニティサイトではHULFT関連製品の情報を分かりやすくお伝えしてまいりますので、是非一度ご覧下さい。

■HULFT Family製品、ライセンス体系に対するご意見

お客様の声	<p>HULFT自体の製品はとてもシンプルで使いやすくいいと思う。 原始データの送受信はデータに手を加えたくないため、Windows同士でのUTF8も変換ツール不要で送受信可能になるともっと使いやすくなる。</p> <p>製品はいいがライセンス形態やバージョンアップ、グレードアップの表が分かり難い。バージョンアップ費用だけでなく保守料が上がることを表から読みとるのではなくハッキリ記載が欲しい。 また通信機能を使用したいだけでも、OSの対応バージョンにより上位グレードを購入しなければならない場合があるのは非常に不満に思う。</p>
マーケティング担当者より	<p>ご意見をいただきまして、誠にありがとうございます。</p> <p>製品機能面での改善につきましては、次期開発の検討事項として開発部門へ連携させていただいております。</p> <p>また、ライセンスの表記、体系につきましては、お客様にわかりやすくご納得いただける内容になるよう、関連する部門とも連携し引き続き検討してまいります。</p>



**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>