

2015年1月19日

お客様各位

株式会社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 結果報告

～ あなたの「声」が HULFT を変えます ～

HULFT お客様満足度向上委員会では、2014年10月に、日頃 HULFT Series 製品をご愛顧いただいております皆様に第一回目の「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、下記「お客様の声をカタチに」サイトでご確認ください。

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

【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](mailto:hulft_csat@saison.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

### ■ 調査期間

2014年10月6日(月) ～ 2014年10月17日(金)

### ■ 調査方法

Web アンケート(技術サポートメール配信)

HULFT Series 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

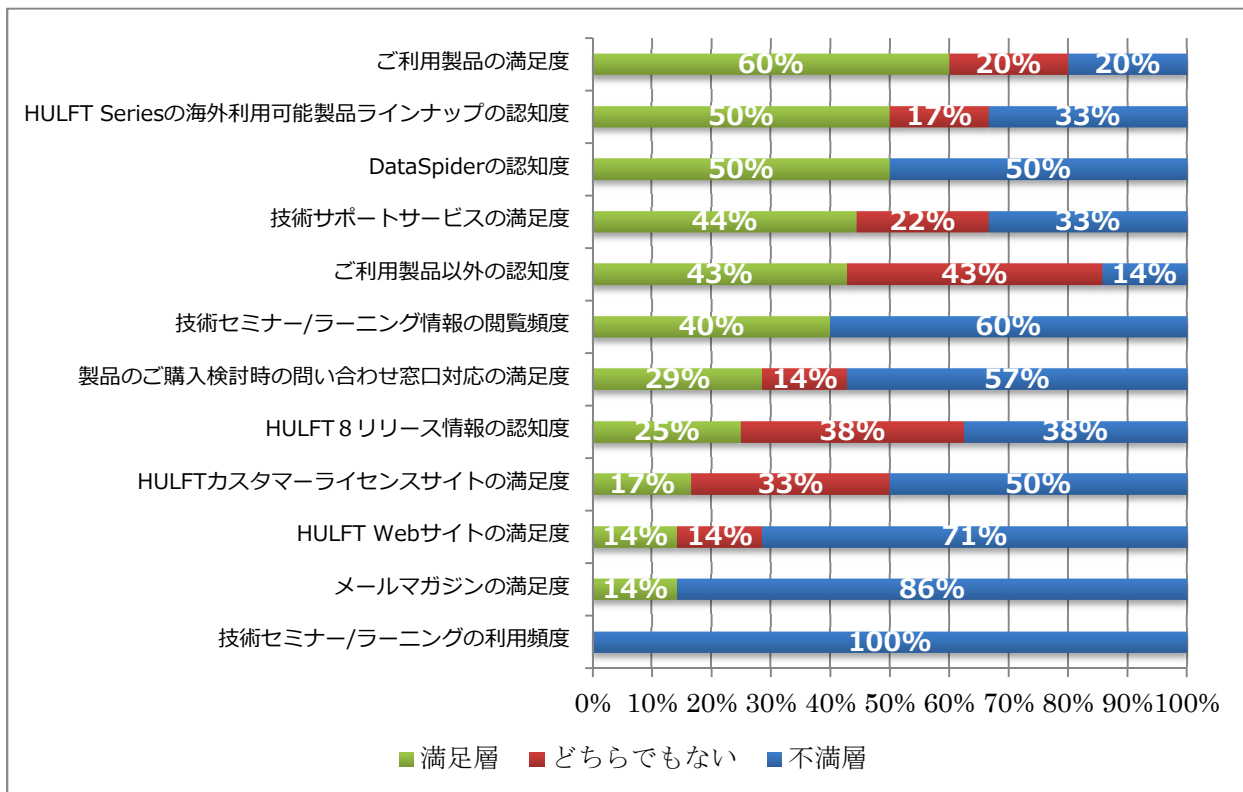
## 調査項目と結果

### ■ 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/ラーニング情報の閲覧頻度 (8)技術セミナー/ラーニングの利用頻度
- (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 の認知度

### ■ 調査結果



各調査項目の満足度

## ■HULFT Series の製品・サービス全般に対するご意見

- これからも安定運用継続できるツールソフトの開発・運用をなにとぞよろしくお願いいたします。  
→ご意見をいただき、ありがとうございます。  
おかげさまで出荷後の障害発生率、お問合せいただいた際の解決率等につきましては、実績と共に高評価をいただいております。今後もお客様に安心してお使いいただけるようなソフトの開発を目指してまいります。
- 配信前ジョブが異常終了しても履歴に残らないのは改善してほしい。  
→HULFT についてのご意見をいただき、ありがとうございます。  
いただいた要望につきましては、弊社開発部隊に連携し、今後の検討事項として活用させていただきます。今後ともよろしくお願いいたします。
- クラスタ構成の時に物理サーバの IP を使用して通信を行うが、論理 IP を使うように改善してほしい。  
→クラスタ構成についてのご意見をいただき、ありがとうございます。  
クラスタ機能運用上のご要望として、弊社開発部隊に連携し、今後の検討事項として活用させていただきます。今後ともよろしくお願いいたします。
- HULFTは機能的には満足していますが、サポートはできるだけ利用したくありません。  
契約の有無の確認がシビアなのは仕方ありませんが、こちらが焦った挙句に頼りにしようとしてなかなか対応していただけないので、そういう点は本当に不満です。  
→サポートについての貴重なご意見、ありがとうございます。  
弊社はお客様に的確なサポートを差上げるため、サポートをお受けになる際にはお客様の製品、保守情報を一意に識別できるシリアル No のご提示を必須とさせていただいております。シリアル No が必須である旨をお客様にご理解いただくための手段(お問合せいただいた際のご説明や、ホームページ上の告知等)については、すべてのお客様に分かりやすくご理解いただけるよう、社内で随時改善していく所存でございます。  
何卒今後とも変わらぬお引き立てのほど、よろしくお願いいたします。

ご協力ありがとうございました。