

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 8月28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。

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、お客様から頂いたご意見やご指摘につきましては、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。

<https://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

HULFTお客様満足度向上委員会 「CSAT」

目次

■ お客様の声

- HULFT.comへのご意見
- メールマガジン（サポート）へのご意見
- メールマガジン（セミナー/ラーニング）へのご意見
- セミナー/ラーニングへのご意見
- 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（WEBサポート）へのご意見

■ (ご参考)お客様満足度調査の実施概要

■ (ご参考)お客様満足度調査結果詳細

お客様の声

■ HULFT.comへのご意見

お客様の声	<ul style="list-style-type: none">・概ね良好ですが、技術情報の検索結果表示が不便と感じる。・具体的な表現は難しいのですが、痒いところに手が届かない印象です。
HULFT.com運用担当者より	技術情報の検索結果表示につきましてご不便をおかけして申し訳ございません。HULFT.comは今後、技術コラム等の情報を充実させ、かつお客様が探しやすい導線を作るよう改善する予定です。今後ともご活用いただけますと幸いです。

お客様の声	<ul style="list-style-type: none">・もう少し詳しい内容を記載して欲しい。・直ぐに情報が欲しかったり、ちょっとしたことを調べようとしたりしても、結局資料申込画面出てくると調べる気も失せてしまう。
HULFT.com運用担当者より	ご貴重な意見ありがとうございます。お客様のご満足いただけるコンテンツが提供できていないところがあり、申し訳ございません。HULFT.comは今後、製品紹介、活用コラム、技術コラム等のコンテンツを追加し、お客様のほしい情報を分かりやすく提供できるよう改善いたします。今後ともHULFT.comをご活用いただけますと幸いです。

お客様の声

■メールマガジン（サポート）へのご意見

お客様の声	<ul style="list-style-type: none">• 弊社に影響のあるものかどうかの判断に目を通すくらい。• 中身はあまり確認できていない状況です。• メールは届いていますが、興味ある内容がない。
メールマガジン担当者より	ご意見ありがとうございます。またご満足いただける内容となっておらず申し訳ございません。すべてのお客様に有用な情報をお届けするために、今後も検討を重ね情報を発信してまいりますので、引き続きご愛読いただきますようお願い申し上げます。

お客様の声	<ul style="list-style-type: none">• 少し間隔が多いような気がする。緊急性があるのは別だが、もう少しまとめた形で頂きたい。
メールマガジン担当者より	ご意見ありがとうございます。弊社からお届けするメールマガジンにつきまして様々な情報をお届けすることで、お客様にはご迷惑をおかけしていたこととお詫び申し上げます。今後はできる限り情報をまとめた形でお送りできるよう検討させていただきますので今しばらくご容赦ください。引き続きメールマガジンをご愛読いただきますようお願い申し上げます。

お客様の声

■メールマガジン（サポート）へのご意見

お客様の声	<ul style="list-style-type: none">• 毎回、ソフトの小技を紹介するようにFAQにあがるナレッジなどを幾つか載せると読む人が増えると思う
メールマガジン担当者より	貴重なご提案誠にありがとうございます。製品の活用事例や公開FAQについてもう少し目に留まるような編集を検討し、今後ご案内させていただきます。ぜひご期待ください。

お客様の声	<ul style="list-style-type: none">• 参考になります。• 利用していない機能の紹介があり有用
メールマガジン担当者より	ありがとうございます。毎月ご紹介しております活用事例のご紹介は弊社テクニカルサポートセンターのメンバーが日々のお問合せの中でお客様に活用できる内容を吟味してご紹介させていただいております。今後も様々な製品に対してご興味いただける内容をご紹介いたしますのでご期待ください。

お客様の声

■メールマガジン（セミナー/ラーニング）へのご意見

お客様の声	<ul style="list-style-type: none">• 参考になります。
メールマガジン担当者より	いつも技術セミナー/ラーニング情報をご覧いただき誠にありがとうございます。今後もお客様のお役に立てるようなセミナー/ラーニング情報をお届けしてまいりますのでご期待ください。
お客様の声	<ul style="list-style-type: none">• すみません講習系は読んでおりません。• 中身はあまり確認できていない状況です。• メールは届いていますが、興味ある内容がない。
メールマガジン担当者より	ご意見ありがとうございます。技術セミナー/ラーニング情報では、開催セミナー/ラーニングの詳細やスケジュールをお送りさせて頂いております。今後は、セミナー受講で何を学べるか、お客様にとって受講することでどんなメリットがあるのかをより分かり易くお届けできるように内容を改善させていただきますので、今後ともセミナー/ラーニング情報をご覧いただけますようお願い申し上げます。
お客様の声	<ul style="list-style-type: none">• HULFT-SCRIPTでできること、できないこと、よくあるプログラムと考え方が異なる部分などをわかりやすく説明する資料が欲しいです。作成した一部のモジュールだけを一旦外に出して取り込む方法など、保守性に関するガイドラインの提示もいただきたいです。
メールマガジン担当者より	ご意見いただきありがとうございます。HULFT Scriptに関しては、弊社Webサイト「HULFT.com」上に、技術コラムというかたちでHULFT Scriptで実現できるファイル転送前後の処理の作成方法についてご紹介しております。頂いたご意見を参考にさせていただき、今後も情報の拡充をするよう検討させていただきます。

お客様の声

■ セミナー/ラーニングへのご意見

お客様の声	<ul style="list-style-type: none">• 参考になります。
セミナー/ラーニング 運営担当者より	技術セミナー/ラーニングをご利用いただき誠にありがとうございます。今後もお客様のお役に立てるようなセミナー/ラーニングをお届けしてまいりますのでご期待ください。
お客様の声	<ul style="list-style-type: none">• すみません講習系は読んでおりません。• 使用したことがない。• メールは届いていますが、興味ある内容がない。
セミナー/ラーニング 運営担当者より	ご意見ありがとうございます。セミナー/ラーニングでは、製品の機能や製品利用のメリット、製品の操作性などをご紹介します。今後は、セミナー受講で何を学べるか、お客様にとって受講することでどんなメリットがあるのかをより分かり易くお伝えできるようセミナー/ラーニング情報の伝え方も改善するよう検討をまいります。
お客様の声	<ul style="list-style-type: none">• 講座やセミナー内容を申し込みによりWEBで見れたりすると受講しやすい。
セミナー/ラーニング 運営担当者より	ご意見いただき誠にありがとうございます。セミナー内容に関しては、よりお客様がご受講をしやすいように、お申込前に内容をご確認頂けるよう改善を検討しております。今後とも製品をご検討の際は、セミナーのご受講もご検討頂けますようお願い申し上げます。

お客様の声

■ セミナー/ラーニングへのご意見

お客様の声	<ul style="list-style-type: none">• こういうときはどうするのかという派生する疑問を補うFAQや関連資料にアクセスできない。
セミナー/ラーニング 運営担当者より	ご意見いただきありがとうございます。またお客様に必要な情報にアクセスいただけていない現状となっており大変申し訳ございません。お客様のお声を参考とさせていただき、今後は関連する情報により簡単にアクセスできるようなページ構成となるよう検討させていただきますので、今後ともHULFT製品をご愛顧いただけますようお願い申し上げます。

お客様の声

■ ライセンスへのご意見

<p>お客様の声</p>	<ul style="list-style-type: none">• バージョンが変わるたびにモデルやライセンス、コストが変わるので分かりづらい。• プロトコルや機能を何でも詰めて価格が上がっても、利用する側としては使わない機能が増えて費用が高くなったとしか思わない。• HULFT独自プロトコルのみの通信だけで低価格なモデルを出して欲しい。• またメジャーバージョンへのアップデートを保守費に含めて自由に変更できる様にして欲しい。
<p>営業担当者より</p>	<p>ご意見頂き誠にありがとうございます。今回頂きましたご意見を真摯に受け止め、ライセンス体系を分かりやすくお伝えできるような資料の整備や、ライセンス体系の見直すといった事も視野に入れ、検討させて頂きたいと思います。また、廉価版のHULFTを出して欲しいというご意見についても、製品企画部門へフィードバックし、今後の製品企画の参考にさせて頂きたいと思います。</p>

お客様の声

■ myHULFTへのご意見

お客様の声	<ul style="list-style-type: none">・ 使い方及びメリットがよく判らない。・ 使い方がとにかく分かりづらい・ 障害内容調査や情報取得には普通にホームページから入れば事はたりるので利用していない。・ 使ったことがない
myHULFT運用担当者より	myHULFTは評価版利用や、ご利用ライセンスの管理、セミナー/研修のお申込、各種お問い合わせが出来るお客様ページです。今後さらにお客様に使いやすいサイトになるよう機能改善、および追加をしていく予定です。
お客様の声	・ 特に不満はないです。但し、FAQとmyHULFTが連携してないのが不便です。いちいち、IDパスワードを聞かれるのが煩わしいです。
myHULFT運用担当者より	貴重なご意見、ありがとうございます。FAQとmyHULFTではライセンスの管理方法が異なっているため、連携が取れておりません。今後の課題として、社内に展開させていただきます。
お客様の声	・ ログインのたびに、長いメールアドレスを入力する点は不便を感じます。
myHULFT運用担当者より	貴重なご意見ありがとうございます。今後の検討事項のひとつとして社内に展開させていただきます。

お客様の声

■ myHULFTへのご意見

お客様の声	・確認したい製品情報や問い合わせ情報が少したどり辛いと思いました。ただ、お問い合わせには迅速に対応いただけており、満足しています。
myHULFT運用担当者より	お褒めいただき、ありがとうございます。 サイトの構成に関しましては、今後の課題として社内に展開させていただきます。
お客様の声	使い勝手は悪くありませんが、情報が少ないためだと思えます。
myHULFT運用担当者より	今後さらにお客様に使いやすいサイトになるよう機能を追加していく予定です、より良いサービスを提供できるよう取組んでまいります。

お客様の声

■ サービス（製品）へのご意見

お客様の声	<p>技術情報は開示されていますが、HULFTについて、（IT部門以外の）一般ユーザーが運用するケースもあるため、中学生でもわかるような運用リファレンスがあるとありがたいです。弊社グループ間で、共通ミドルウェアとして多用していますが、導入当時の担当者から、3世代跨ぐと、ナレッジや資料共々ロストするためです。特に、設定情報から、管理資料一覧を起す方法について簡素化（ボタン一押しで出力するなど）して提示いただけるとありがたいです。あと、DataMagicは、定義情報のソース管理のリファレンスがあるとありがたいです。現在、ファイルサーバー上で運用しており、デグレードや、ファイル破損を懸念しています。</p>
開発担当者より	<p>弊社製品をご利用いただきありがとうございます。</p> <p>HULFTの知識がない方でも運用できるようHULFTのマニュアルを日々改善していきますので今後とも弊社製品をよろしく願いいたします。</p> <p>HULFTの設定情報一覧につきましては、システム管理情報で登録した各情報のID一覧および各情報の関連図をリストに出力することができる管理情報関連表示コマンドがございます。しかし、その機能をGUIで簡素化した機能は現在存在しません。UI/UXにつきましてはバージョンアップ、レベルアップの際に重要テーマとして取り組んでまいります。</p> <p>貴重なご意見、ありがとうございます。</p> <p>DataMagicに関しましては、インストールマニュアルにバックアップに関する内容を掲載しております。こちらをご活用いただければと存じます。今後もしも不明点等ございましたらお気軽にお問い合わせください。</p>

お客様の声

■ サービス（製品）へのご意見

お客様の声	HULFTの同報配信において異常が発生すると、EDIManagerからの再処理機能（ボタン）による対応が出来ないのは、致命的な部分と思いますので改修をお願いしたいです。
開発担当者より	<p>弊社製品をご利用いただきありがとうございます。</p> <p>現状、HDC-EDI Suiteの機能を拡張する方針はございませんので回避策を以下にご案内いたします。</p> <p>EDI Baseのアプリケーションで実行するジョブステップを設定します。</p> <p>最初に実行できるジョブステップは1個だけのため、ダミーアプリを実行します。そのあとに実行するジョブステップは複数設定できるのでHULFTの転送分HDCUTLSENDを登録します。</p> <p>エラーになった場合は個々のジョブステップごとに再実行できるので正常に転送されたものは再送されなくなります。</p>

お客様の声

■ サービス（サポート）へのご意見

お客様の声	<ul style="list-style-type: none">• すみません。未だ使った事無いです。• 使ったことがない
技術サポート担当者より	弊社製品をご利用いただきましてありがとうございます。ご利用中にお困りの点が無いということでしたら弊社といたしましてもうれしい限りでございます。引き続き弊社製品をご利用いただけましたら幸いです。今後、何かございましたら、些細な疑問でも結構ですのでお気軽にお問合せください。ご用命の際はお客様にお役立ていただけるよう対応させていただきます、一同お待ち申し上げております。
お客様の声	<ul style="list-style-type: none">• お問い合わせには迅速に対応いただけており、満足しています。• 3回目(?)の利用ですが 今回も満足です
技術サポート担当者より	HULFTテクニカルサポートセンターへご意見をいただき、誠にありがとうございます。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。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。

お客様の声

■ サービス（サポート）へのご意見

お客様の声	<ul style="list-style-type: none">• 丁寧な対応だと思えますが、第1受付者が内容を把握しきれていないため、正確な回答を得るまでに時間を要する事象がございました。• 説明が伝わらなかつたりします。担当者のレベルのせい、担当が変わると直ぐ解決した例が印象的でした。Scriptは通常のコーディングマクロなどと異なりますが、その勘所がなかなか言葉だけですと伝わり難いと感じています。
技術サポート担当者より	<p>技術サポートサービスを日頃よりご利用いただきまして誠にありがとうございます。 貴重なご意見ありがとうございます。また回答までにお時間を要してしまったケースがあり大変恐縮でございます。HULFTテクニカルサポートセンタとしてもお客様の意図をくみ取った対応を心掛けるように努めます。また、担当にかかわらず、一定のサービスレベルをお客様へご提供できるよう、担当者のスキルアップにより一層努力してまいります。</p> <p>なお、お問合せ時にご参考になるような情報として以下のFAQもございますのでご参照いただきお役にたてれば幸いです。</p> <p>FAQ：お問い合わせ時に弊社に送付いただきたい情報について</p> <p>No：21661(Windows) No：21662 (UNIX/Linux) No：21663 (Mainframe) No：21664 (i5OS) No：229 (HULFT-HUB Server) No：28175(HDC-EDI Base)</p> <p>その他の製品につきましても随時FAQとして更新してまいります。</p>

お客様の声

■ サービス（サポート）へのご意見

お客様の声	<ul style="list-style-type: none">・ 問い合わせに対する回答内容について、上から目線で横柄な態度が見え隠れしており、大変不満である。こちらは困って問い合わせを行っているのに、サポートサイドはまともに状況の確認もせず、WebのQ&Aを案内するだけ。
技術サポート担当者より	<p>技術サポートサービスを日頃よりご利用いただきまして誠にありがとうございます。 弊社サポート窓口の対応が悪く大変申し訳ございませんでした。</p> <p>お言葉を受け、弊社内でサポートに必要な考えを改めて見つめなおす機会をいただいたと考えております。</p> <p>今回のようなトラブルシュートでは一度で回答にたどりつかない事もあるため解決に向かって歩を進めることが重要であり、回答内容に誤りが無いかだけに重点を置いたとしても、適切な回答にならないケースも多いと再確認いたしました。</p> <p>あらためて、下記の点をしっかりと意識して対応できるよう努めてまいります。</p> <ul style="list-style-type: none">・ お客様にお伝えする時の表現の仕方が正しいか・ お客様の状況確認は十分か・ 解決に向かって一歩でも進んでいるのか・ 次のステップに移行した時の対策など、積極的な回答はできているのか

お客様の声

■ サービス (WEBサポート) へのご意見

お客様の声	<ul style="list-style-type: none">• 存在を知りませんでした。利用します。• 使ったことがない。
技術サポート担当者より	日頃より弊社製品をご利用いただきまして誠にありがとうございます。 技術サポートサービス専用サイトはFAQだけでなく活用事例や各製品のマニュアル・製品リリース情報など幅広く取り揃えておりますので是非ご参考になっていただければ幸いです。
お客様の声	<ul style="list-style-type: none">• 過去の技術的なQAが見えると嬉しいです。
技術サポート担当者より	技術サポートサービスを日頃よりご利用いただきまして誠にありがとうございます。 HULFTテクニカルサポートセンターでは電話・メール・WEBからのお問合せに対応しておりますが、Webからのお問合せ（お客様ページ）よりお問合せいただくと過去のお問合せ内容をご確認いただくことが可能です。ぜひご活用ください。

お客様の声

■ サービス (WEBサポート) へのご意見

お客様の声	<ul style="list-style-type: none">Scriptに関するコンテンツはかなり少ないと感じます。
技術サポート担当者より	<p>技術サポートサービスを日頃よりご利用いただきまして誠にありがとうございます。 HULFT Scriptオプションについてはお客様からのお問合せが多くなっていることは認識しております。</p> <p>今後FAQもお役に立ていただける内容を掲載してまいりますのでご期待ください。 なおHULFT Scriptには様々なシーンでご活用いただけるテンプレート※もご用意しております。 ぜひご参考いただければと存じます。</p> <p>※HULFT Scriptのテンプレートは「myHULFT」から入手可能です。</p>

お客様満足度調査結果

■ 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、弊社製品およびサービスに対するに対するご要望を多く頂戴いたしました。

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。

お客様のお言葉は期待のあらわれと認識しそのご期待に添えられるよう改善を進めてまいります。

また、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。

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。

ご参考

お客様満足度調査の実施概要

■調査期間

2017年7月10日（月） ～ 2017年7月21日（金）

■アンケート配信件数

1256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

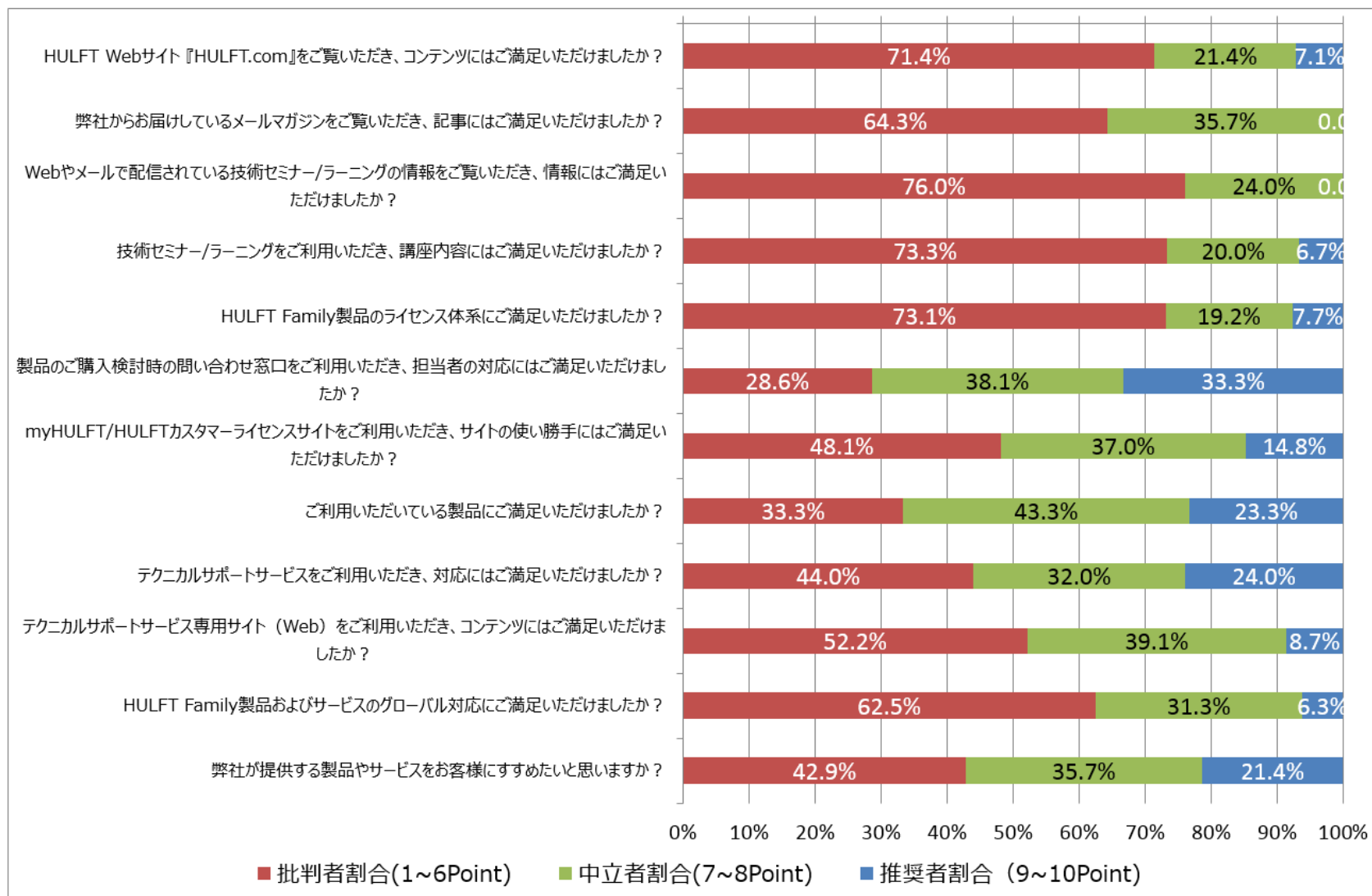
製品・サービスに関する13の調査項目

- (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
- (12) HULFT Family製品およびサービスのおすすめ度
- (13) 全般のご意見

※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

■ 満足度調査回答比率



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。

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