

2015年6月1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、2015年4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三回目の「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@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

2015年4月13日(月) ～ 2015年4月24日(金)

■アンケート配信件数

803件

■調査方法

Web アンケート(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

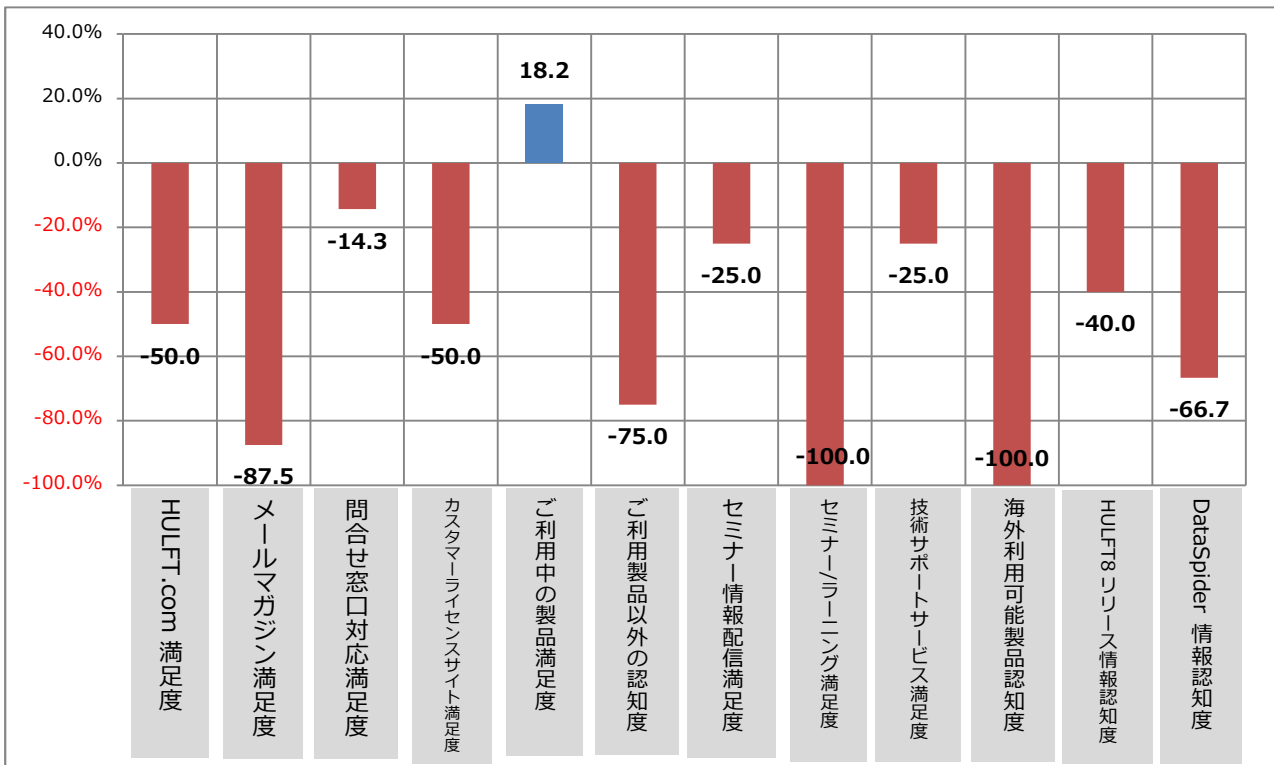
■調査項目

製品・サービスに関する12の調査項目

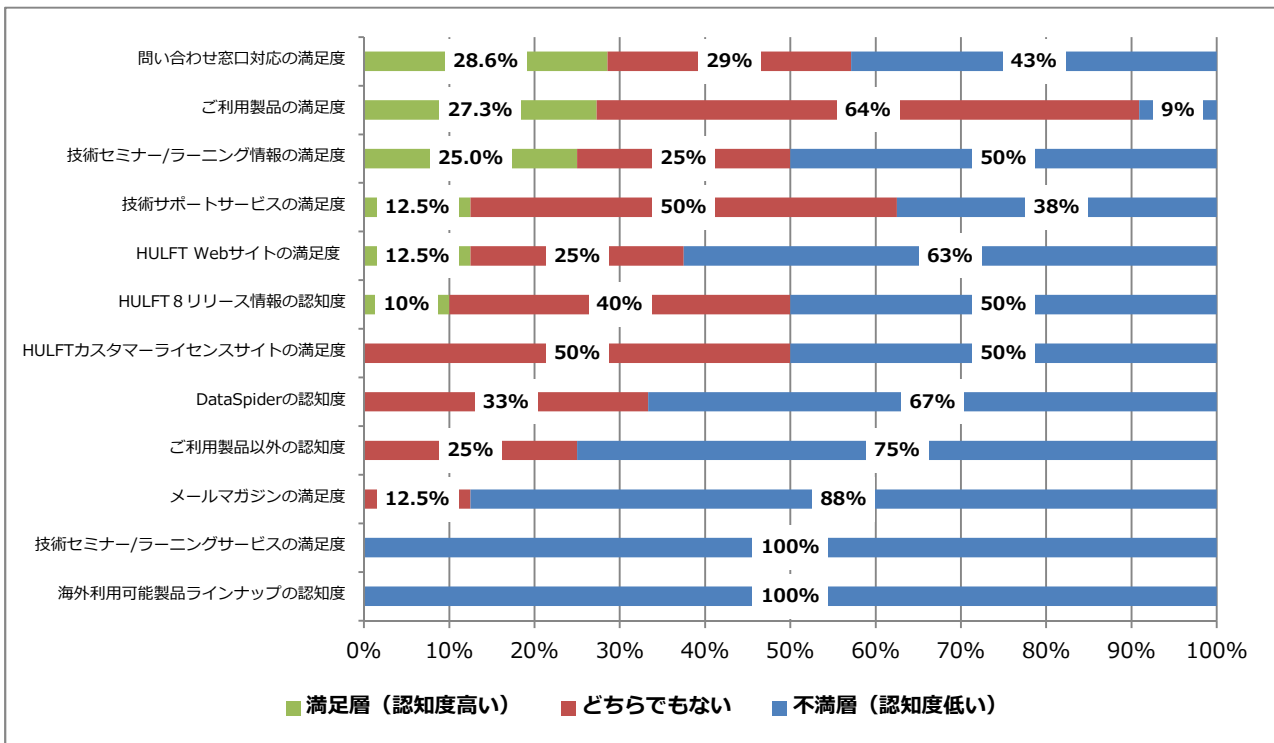
- (1)HULFT Web サイトの満足度 (2)メールマガジンの満足度 (3)問い合わせ窓口対応の満足度
- (4)HULFT カスタマーライセンスサイトの満足度 (5)ご利用製品の満足度 (6)ご利用製品以外の認知度
- (7)技術セミナー/ラーニング情報の認知度 (8)技術セミナー/ラーニングサービスの満足度
- (9)技術サポートサービスの満足度 (10)HULFT Series の海外利用可能製品ラインナップの認知度
- (11)HULFT8リリース情報の認知度 (12)DataSpider 情報認知度

調査結果

■ ネットプロモータスコア (NPS)

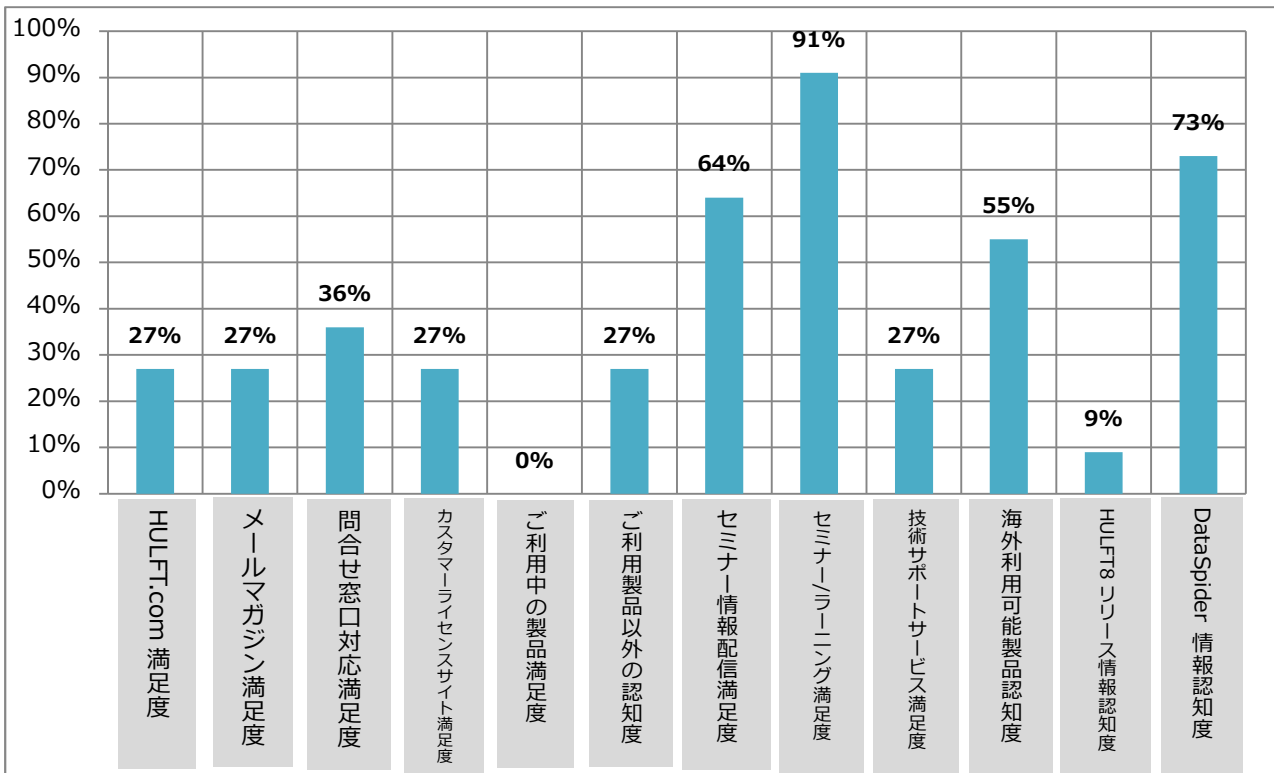


■ 満足度調査回答比率



<各調査項目の満足度>

■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>

分析

ご利用いただいている製品につきましては、ご満足いただいているお客様が多いですが、製品以外のサービスや弊社からの情報に満足いただけていない傾向が強くなる結果となりました。

個々のサービスや情報発信について、お客様に有益なコンテンツをお届けするよう改善を行ってまいります。

また、製品につきましても更にご満足いただけるように改善を行ってまいります。

■改善計画

- ・技術者交流のコミュニティを開設(2015年7月予定)
 - ・プライベートセミナーでご紹介の事例、技術情報を追加、更新(2015年6月以降随時)
 - ・テクニカルサポート&FAQ サイトの利便性改善(企画中)
- 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>

担当者からの回答

HULFT Series の製品・サービス全般に対するご意見

お客様の声	<p>サポートデスクの問い合わせで、メールの返信がそのままできずに、非常に困っています。履歴返信しても、貴社からの返信では履歴も消えており、経緯の確認にも手間がかかる。以前のサポートデスクでは、こんな不便な対応はしていませんでした。</p> <p>サポートデスクご担当者は、非常によく対応してくれますが、やり取りのシステムが問題です。</p>
テクニカルサポートセンター担当者より	<p>ご要望をいただき、誠にありがとうございます。</p> <p>また、ご不便をおかけしており、申し訳ございません。</p> <p>現在のメールシステムの仕様により、お客様へ履歴付きでご返信できない状況でございますが、お客様から多くのご要望をいただいておりますので、履歴付きでご返信できるようメールシステムの改修に取り組んでおります。</p> <p>改修まで、今しばらくのお時間をいただきますようお願いいたします。</p> <p>技術サポート専用ページをご活用いただくことで、WEB フォームを使用したお問い合わせの履歴を同一画面上で確認することが可能です。</p> <p>WEBフォーム上の項目から事象発生頻度やご利用の OS 情報など細かな情報をご選択いただける機能や、お問い合わせ内容から複数の FAQ 候補を表示する機能など、便利な機能も備えておりますので、ぜひご利用ください。</p>
お客様の声	<p>HULFT サポートサイトに関して、ユーザログインがシリアル番号単位になっていますが、ユーザ(顧客)単位にして欲しい。</p> <p>ユーザ単位で購入した製品のシリアル番号が一覧で管理できると良い。</p> <p>問合せ履歴もシリアル番号単位しか見れないので、ユーザ単位で管理できるようにしてほしい。</p>
テクニカルサポートセンター担当者より	<p>ご要望をいただき、誠にありがとうございます。</p> <p>技術サポート専用ページでは、お客様に購入していただいた製品のシリアル番号を、お客様毎に管理できるように改善を検討しております。</p> <p>まだ企画段階のため詳細をお伝えすることができませんが、具体的に改善内容が決まりましたらご報告させていただきます。今しばらくのお時間をいただきますようお願いいたします。</p>

お客様の声	<p>いつもお世話になっております。営業担当様、サポート担当様のご対応および HULFT 製品自体の安定性には非常に満足しております。ただ、ライセンス費用には少々不満があります。HULFT6 の頃は安価で様々な機能がありましたので満足しておりました。</p> <p>しかし HULFT7 を 64bit OS で使おうとすると EX が必要になり、高額になります。単純なサーバリプレースを行うだけでも単価が上がりますので、弊社基幹システム全体では相当なライセンス費用およびサポート費用増になっています。</p> <p>現時点で乗り換えは考えておりませんが、保守サポート費用の低減・圧縮が弊社内の課題として挙がっております。よってライセンス体系については継続的に見直しをご検討いただければ幸いです。ソフトウェアおよびサービス全般にはおおむね満足しております。何卒、よろしく願いいたします。</p>
マーケティング担当者より	<p>貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。</p> <p>ライセンス体系の見直しは継続的に行い、お客様が選択しやすく価値あるライセンス体系で製品をご提供できるよう改善してまいります。</p> <p>今後ともお気づきの点、ご要望がありましたら、よろしく願いいたします。</p>

お客様の声	<p>OS/400のEbsdicコード間変換・固定長間転送など全体設定でなく、個別(HULFTID)毎に設定ができたほうがいいです 今までの通信が問題なく通信しているのに、全体設定して、通信障害が発生したら、元も子もない</p>
製品開発担当者より	<p>HULFT についての貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。</p> <p>いただいたご要望につきましては、製品開発部門へ連携されており、次期開発時の検討事項として活用させていただいております。</p> <p>今後ともお気づきの点、ご要望がありましたら、よろしく願いいたします。</p>

ご協力ありがとうございました。いただいた声を元に、今後も改善を継続してまいります。

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>