

2015年3月2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1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二回目の「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](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

2015年1月19日(月) ～ 2015年1月30日(金)

### ■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

### ■アンケート配信件数

850件

## 調査項目

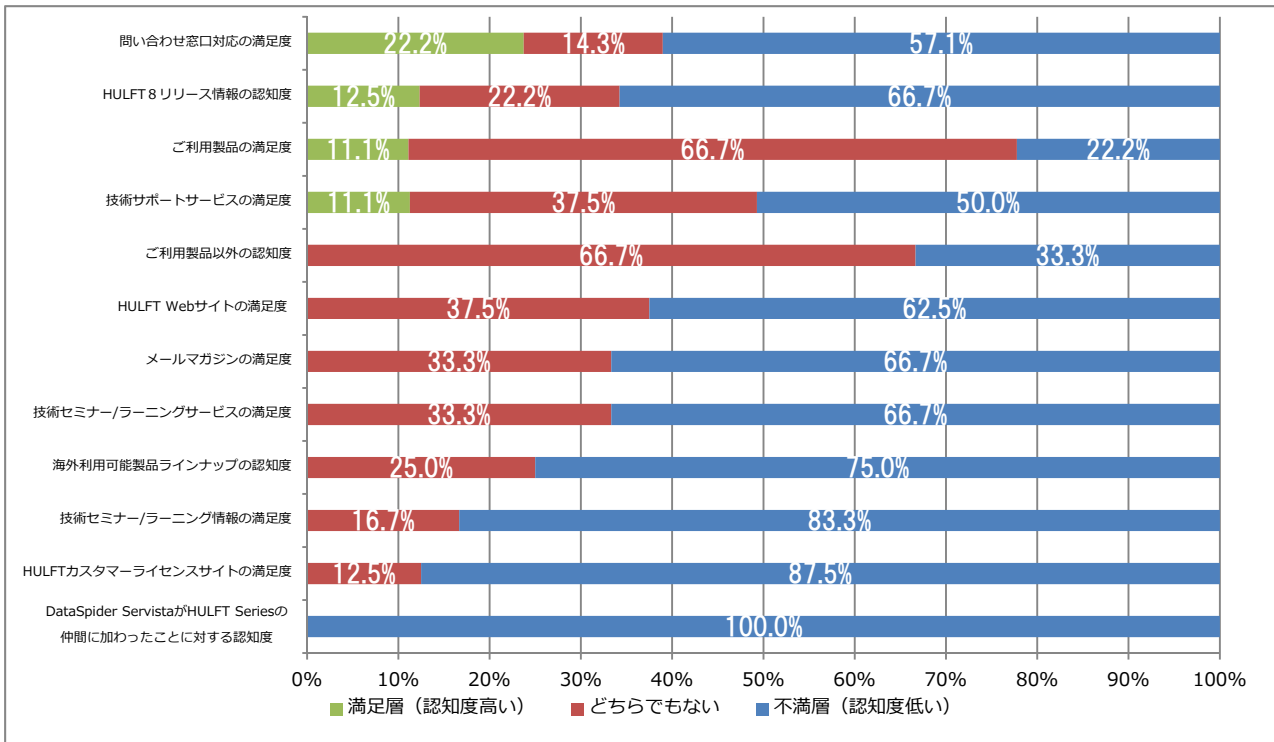
### ■調査項目

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/ラーニング情報の満足度 (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)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 Servista が HULFT Series の仲間に加わったことに対する認知度

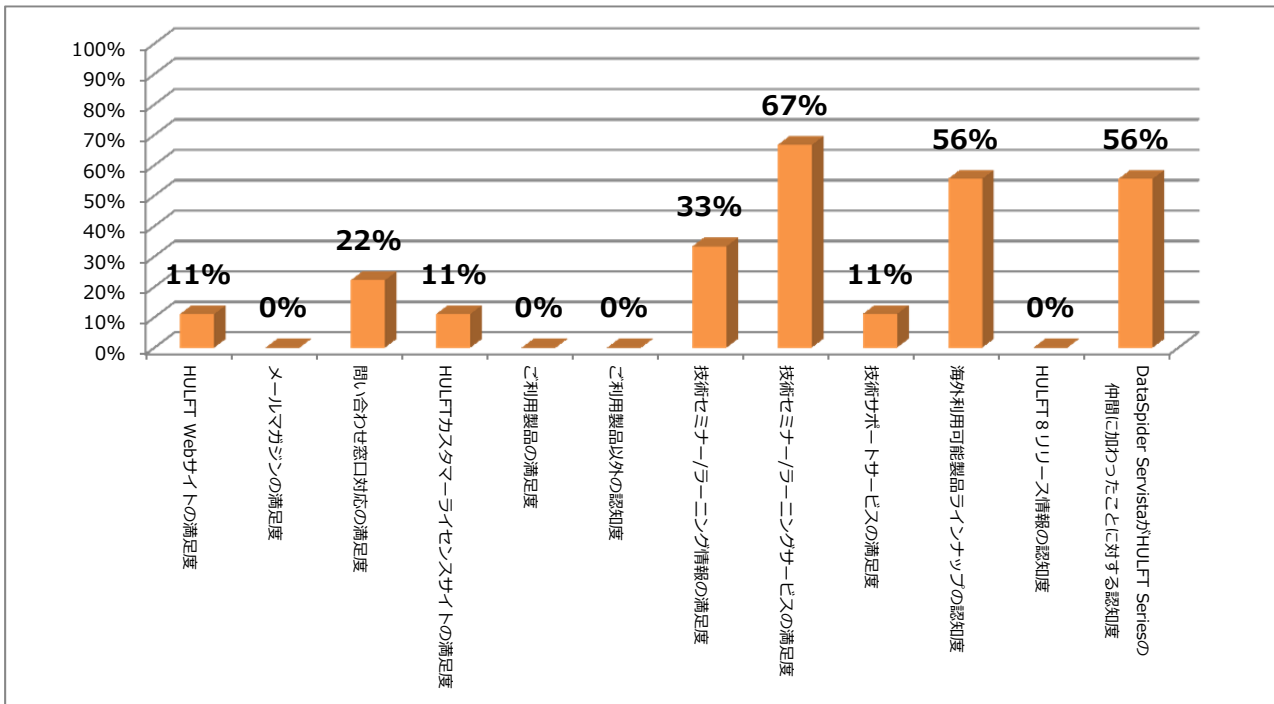
## 調査結果

### ■ 満足度分布



各調査項目の満足度(認知度)

### ■ サービスを利用したことが無い/情報に接していない割合



各調査項目の未利用者/情報に接していない割合

傾向と課題	<p>全体として不満を示される傾向が強くなる結果となりました。</p> <p>特に、Web コンテンツの満足度の低さ、情報発信の満足度および認知度の低さを課題として認識し、改善の重点ポイントとして捉えております。</p> <p>今後、アンケートの結果を元に、改善を進めてまいります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・WEB コンテンツの情報を改善</li> <li>・事例などの情報を充実させ、適宜お客様へお届けするよう改善</li> </ul>
-------	---

## 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>HULFT8 の評価版から製品版の変更に関しては、プロダクトキーの更新作業のみで OK とありましたが、実際に HULFT プロダクトキーの更新を行った結果、集配信プロセスが起動出来ない障害が発生した為、HULFT8 の再インストールを行い問題を解決しました。上記の事象は把握されているでしょうか？</p>
担当者からの回答	<p>貴重なご意見、ありがとうございます。</p> <p>上記の事象につきましては既に社内で把握・検討をさせていただいております。</p> <p>マニュアルの表現が適切でなかったことなどが原因として挙げられますので、今後はマニュアル・FAQ を整備し、全てのお客様に分かりやすくご理解いただけるよう努める所存でございます。</p> <p>何卒今後とも変わらぬお引き立てのほど、よろしく願いいたします。</p>

お客様の声	<p>利用事例、移行方法などの情報提供をお願いしたい。</p>
担当者からの回答	<p>ご要望をいただき、ありがとうございます。</p> <p>利用事例は弊社 WEB サイト HULFT.com へ掲載しておりますが、今後も更にお客様のご期待に沿える情報を追加してまいります。</p> <p>また、移行方法などの情報は、弊社の無料セミナーや技術サポート契約済のお客様へ向けた専用サイト「HULFT Technical Support &amp; FAQ」の FAQ ページにも情報を掲載しております。ぜひ、当社サービスもご活用いただけますようお願いいたします。今後も何かございましたら、お気軽にお問い合わせください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用事例 : <a href="http://www.hulft.com/casestudies/index.html">http://www.hulft.com/casestudies/index.html</a></li> <li>・セミナー情報 : <a href="http://www.hulft.com/seminar/index.html">http://www.hulft.com/seminar/index.html</a></li> <li>・HULFT Technical Support &amp; FAQ : <a href="https://schulft.force.com/hulft">https://schulft.force.com/hulft</a></li> </ul>

お客様の声	<p>ライセンスサイトの仕組みがわかりにくく、使いにくい。</p> <p>保守更新しただけで、サイトのアクセスと申請書の印刷、FAX までには必要ないと思う。サイトアクセスだけで意思確認できないでしょうか。</p> <p>#販売代理店がエンドユーザの代わりに申請書を発行するための構成になっていると伺い理解しましたが、不便に感じます。</p>
担当者からの回答	<p>ご要望をいただき、ありがとうございます。</p> <p>ご指摘の申請書は、代理店様を経由して受領させていただく場合があり、該当するお客様には必要な手続きとなっております。</p> <p>カスタマーライセンスサイトにつきましては、お客様が使いやすいサイトを目指して改善を継続してまいります。頂いたご意見も活用させていただき、少しでもご不便を解消できるよう努力してまいりますので、今後もお気づきのことがございましたら、弊社 WEB サイト「HULFT.com」の「お客様の声をカタチに」よりお声を寄せていただきますようお願いいたします。</p> <p>・お客様の声をカタチに : <a href="http://www.hulft.com/action/index.html">http://www.hulft.com/action/index.html</a></p>

お客様の声	<p>HULFT の旧バージョンサポートを販売と問合せ・過去事例検索だけでも続けてほしい。全ての連携を HULFT に統一したくても古い OS などがネックになって、ftp 連携などになってしまう。</p>
担当者からの回答	<p>旧バージョンサポートについての貴重なご要望、ありがとうございます。</p> <p>弊社関連部門に連携し、今後の検討事項として活用させていただきます。今後ともよろしく願いいたします。</p>

お客様の声	<p>HULFT は安定稼働していて満足しています、今後ともよろしく願い致します。</p>
担当者からの回答	<p>ご意見をいただき、ありがとうございます。</p> <p>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。</p>

お客様の声	<p>Windows 版の HULFT が非常に高価になり、安易に買いにくくなっている。もう少し見直してほしい。</p> <p>i5OS 版も高価なため、DDM で代用され導入のチャンスが減っています。</p>
担当者からの回答	<p>ご意見をいただき、ありがとうございます。</p> <p>いただいた要望につきましては、弊社関連部門に連携し、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。