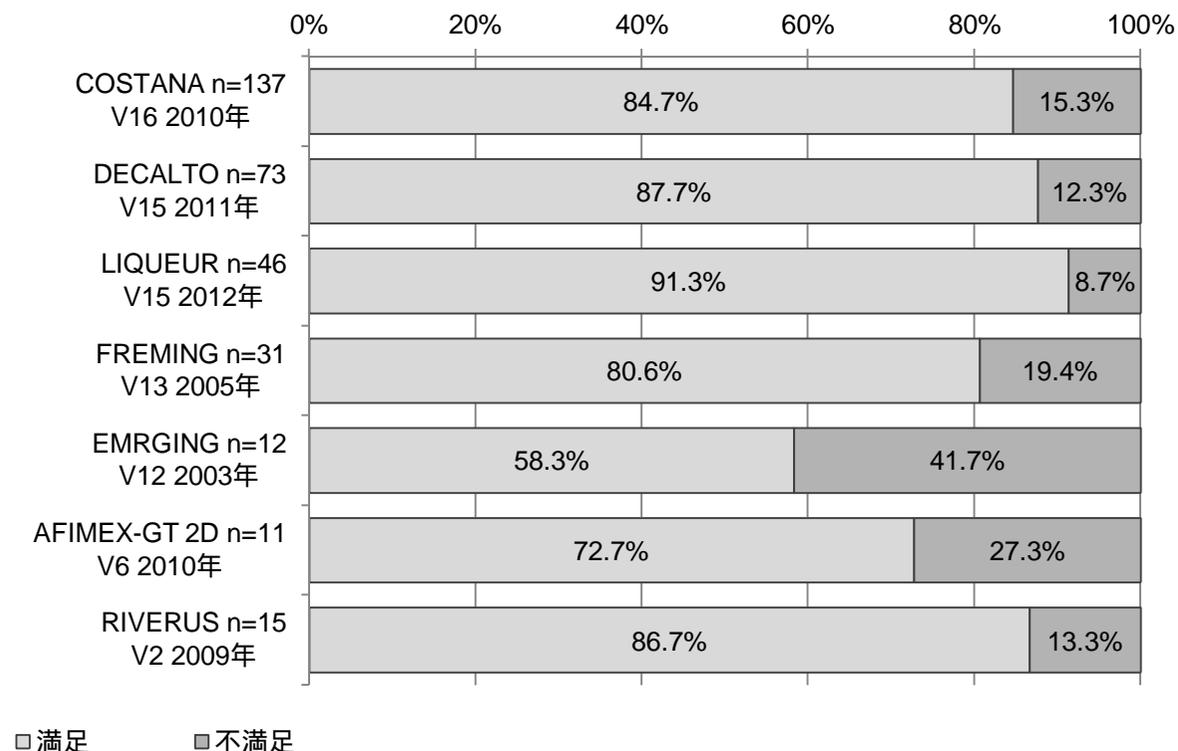


FCENAシリーズ お客様満足度アンケート 結果報告書2013

2013年 8月
富士通エフ・アイ・ピー株式会社

1. 製品の満足度 (1)

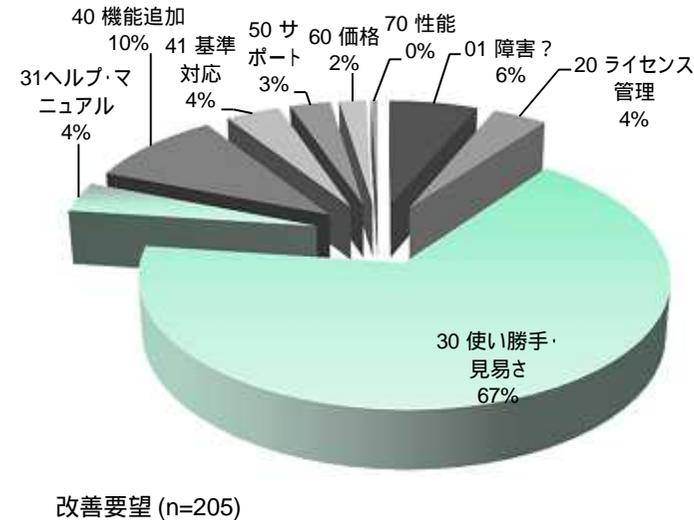
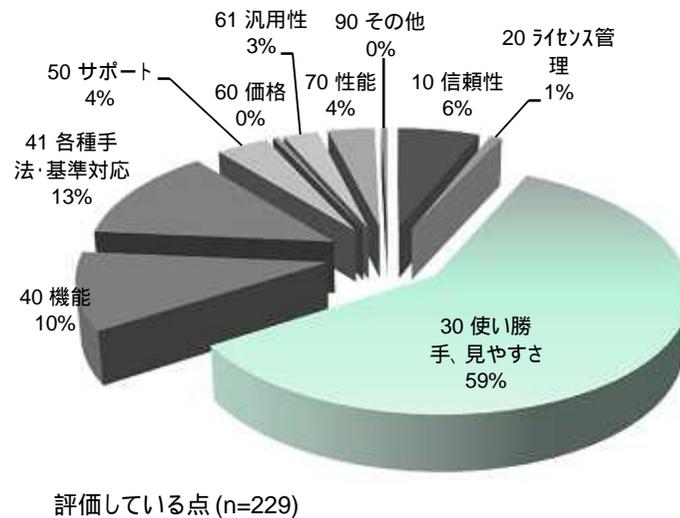
FC ENA製品の満足度



バージョンの時期が新しい商品ほど満足度が高い傾向にあります。

1. 製品の満足度 (2)

商品の評価点、改善要望



評価している点は
使い勝手、見やすさが最も多く、次いで 各種手法、基準対応でした。
 改善要望でも最も多いのも 使い勝手、見やすさでした。

2. サポートサービスについて

サポートの満足度

		満足	2012年度(ご参考)
Q & A	お問い合わせフォームの利便性はいかがですか？	76.1%	66.7%
サポート	弊社社員の対応・言葉遣いはいかがですか？	85.1%	84.7%
	回答までのスピードはいかがですか？	77.5%	79.4%
レベルアップ	弊社社員の説明内容はいかがですか？	79.4%	79.5%
	レベルアップのご提供頻度はいかがですか？	67.2%	76.2%
製品の提供	レベルアップの内容はいかがですか？	68.6%	69.0%
メールサービス	弊社からのご連絡頻度はいかがですか？	75.3%	72.3%
	ご連絡する情報の内容はいかがですか？	73.0%	68.0%
FAQ	FAQ(よくある質問と回答)を使っていますか？	62.1%	-
	FAQ(よくある質問と回答)は役に立ちましたか？	65.9%	-

6段階評価で回答していただき、6～4を「満足」として集計しています。

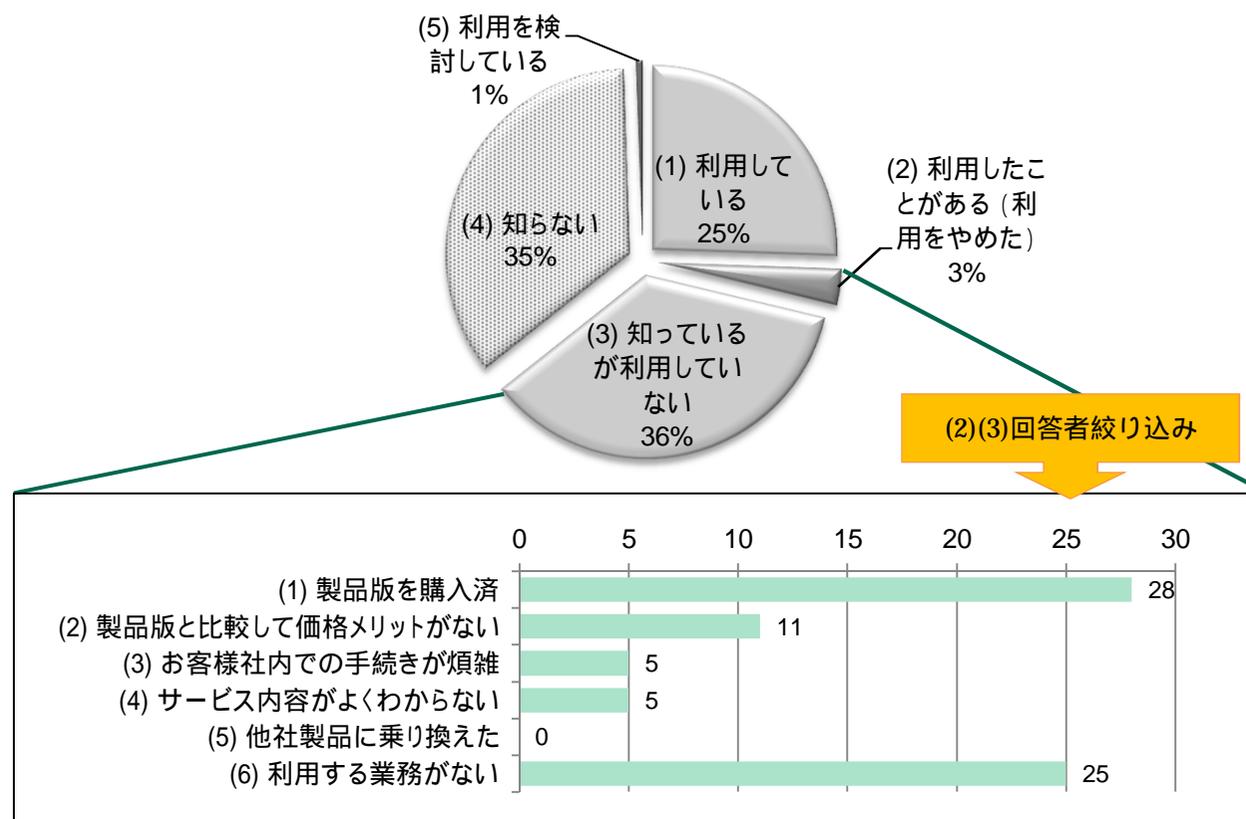
お客様の要望

サポート手段 電話でも受け付けてほしい
 サポート対応時間 土曜日や24時間の対応をしてほしい
 サポート価格 サポート費用をもう少し安くしてほしい

レベルアップの提供頻度を高めるよう努力してまいります。

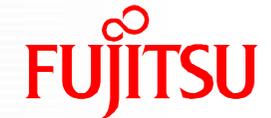
4 . FCENA/ eWde、 eSpotについて

eWde eSpotのユーザー認知度

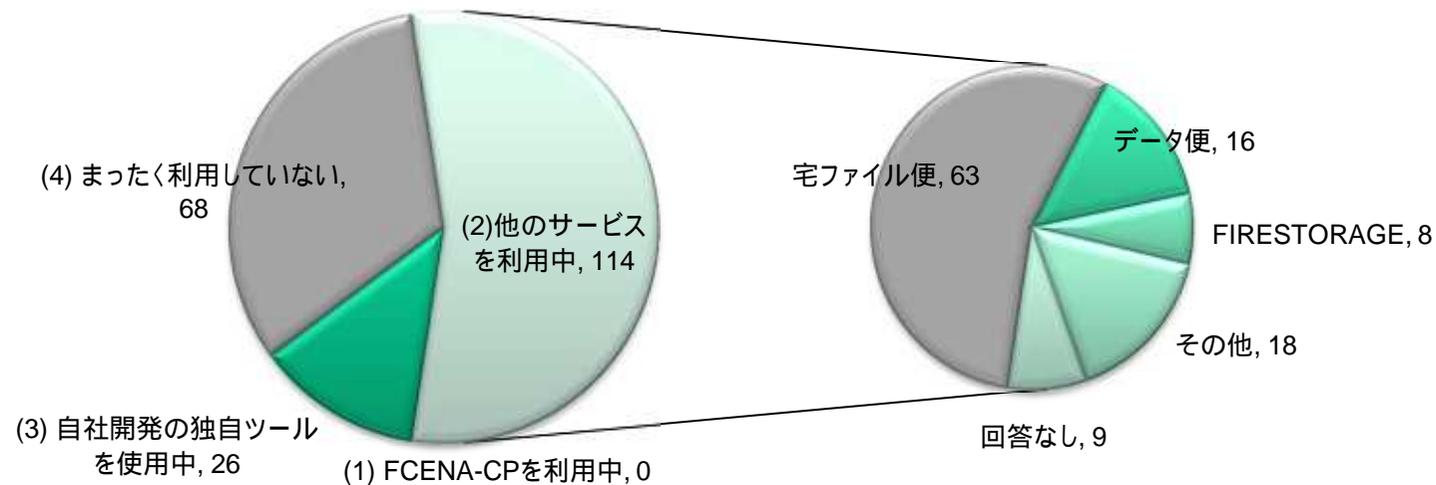


利用していない方の理由は、
「製品版を購入」と「利用する業務がない」の2つが多くみられました。

5. ファイル伝送サービスについて (1)



ファイル伝送サービスの利用状況

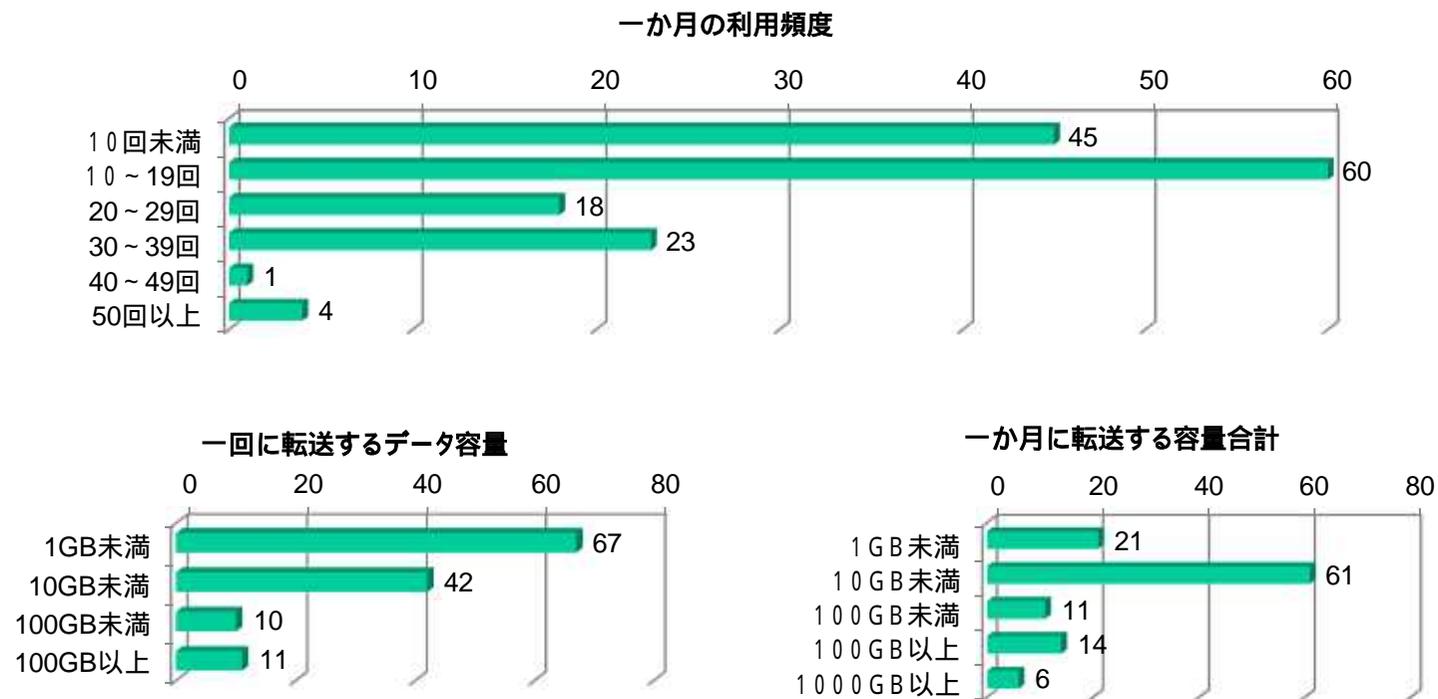


他サービスは、「宅ファイル便」等無料のサービスを利用されている方が多いようです。
他サービスには、「広告が煩わしい」「セキュリティが不安」
利用条件 (容量、保管期間など)への不満」の声もありました。

5. ファイル伝送サービスについて(2)



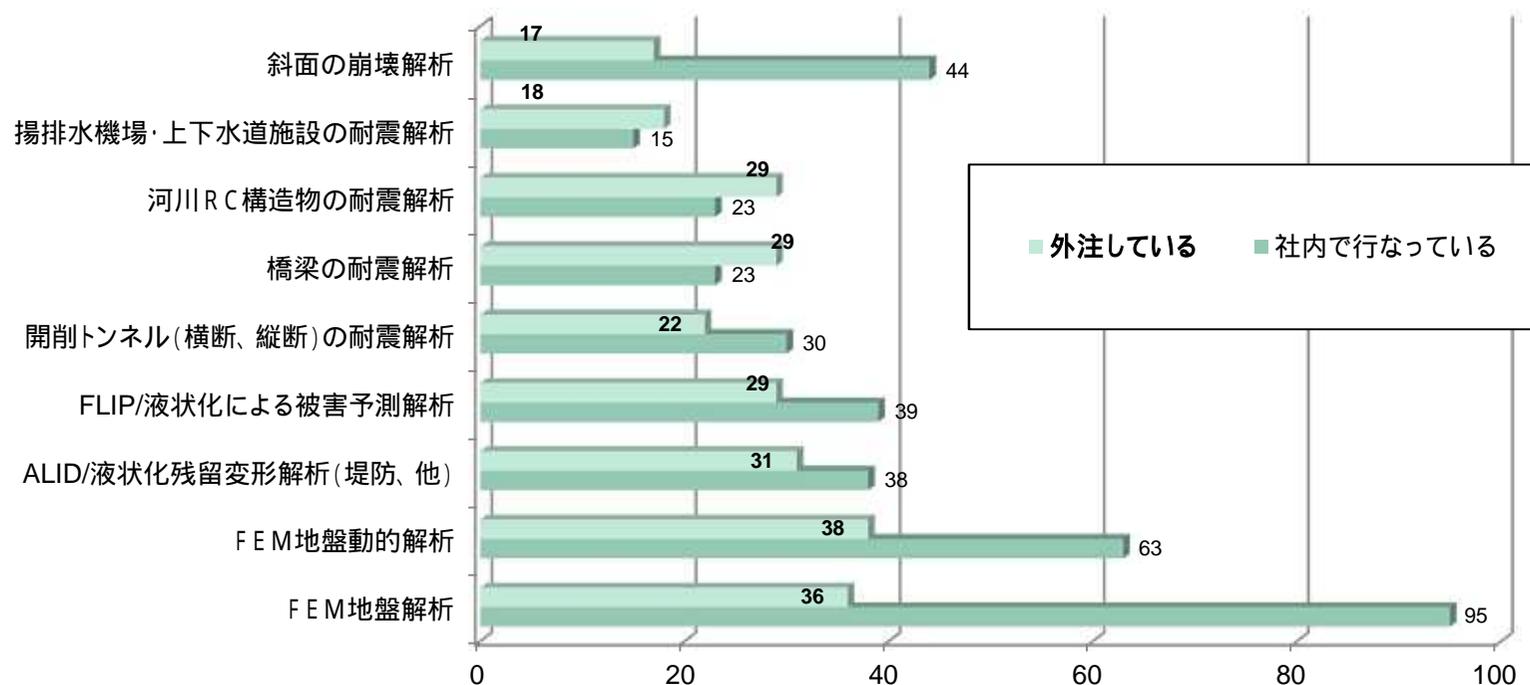
ファイル伝送サービスの利用頻度・量



1ヵ月10回前後の利用で、1回あたりの送信が1G~10GBの容量を送付することが多いようです。

6. お客様の解析業務について

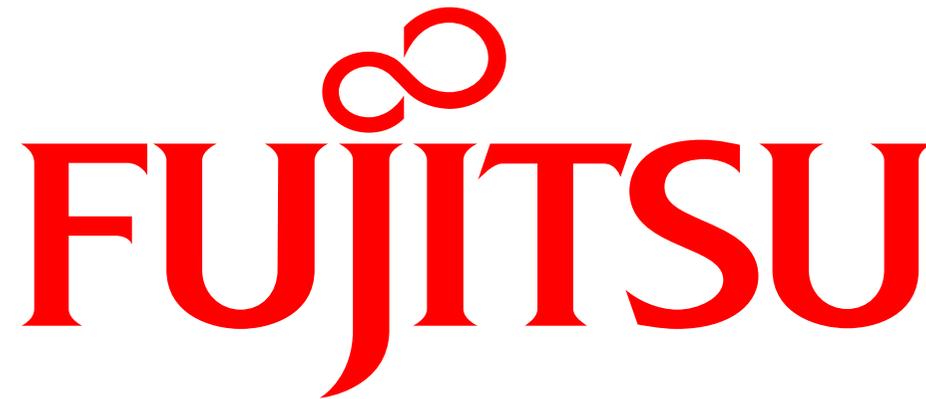
お客様の解析業務の状況



FEM地盤解析、 FEM地盤動的解析業務の回答が多くみられました。

7. 今後の対応について

- 弊社では、お客様からのご意見を真摯に受けとめ、商品・サービスの改善を実施していく予定です。

A large, stylized red Fujitsu logo consisting of the infinity symbol above the word "FUJITSU" in a bold, serif font.

shaping tomorrow with you