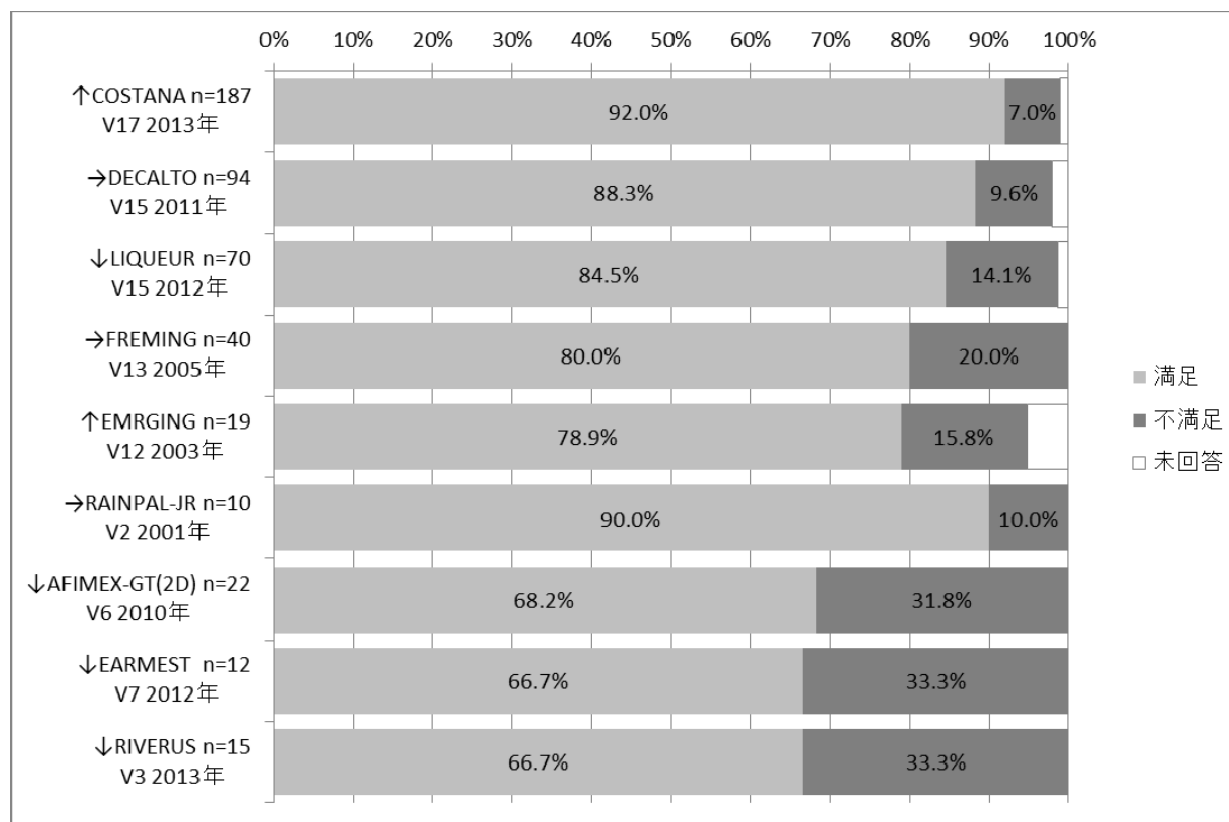


FCENAシリーズ お客様満足度アンケート 結果報告書2014

2014年 7月
富士通エフ・アイ・ピー株式会社

1. ご利用中の製品について（1）

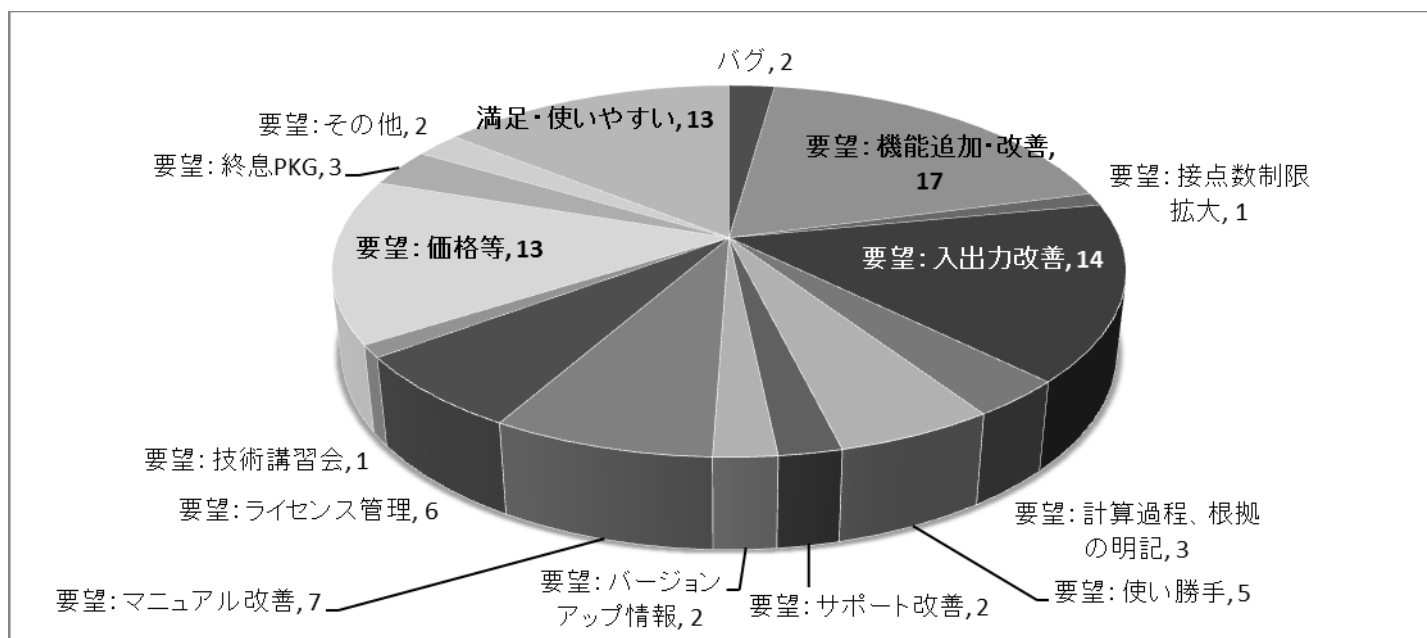
■ 1.1 FCENA製品の満足度評価



- ★ 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。
- ★ 商品名左側の矢印は、昨年の評価に比べて「↑：上がった／↓：下がった」ことを示します。
- ★ 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.ご利用中の製品について（2）

■1.2 ご意見・要望



★各商品の評価でも、評価する点(307件)と改善要望(325件)をいただきました。
 ★改善要望では、「機能追加・改善」が最も多く、次いで「入出力改善」でした。

2. サポートサービスについて（1）

■ 2.1 サポートの満足度

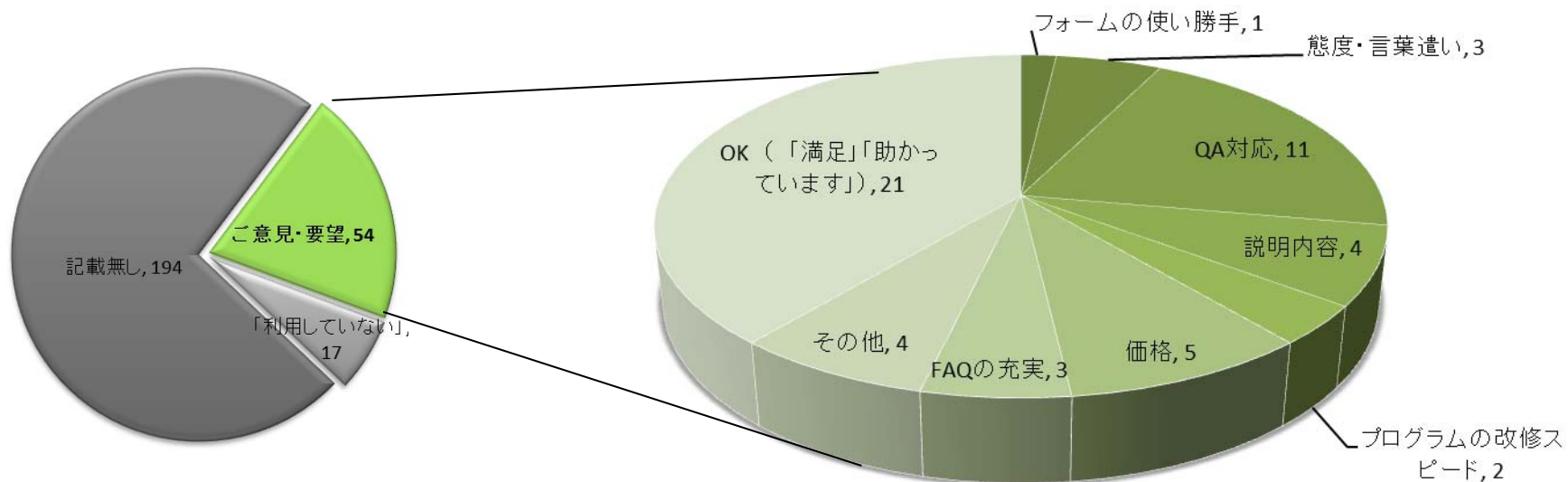
		満足度	
Q & A	① お問い合わせフォームの利便性はいかがですか？	75.3%	→
	② 弊社社員の対応・言葉遣いはいかがですか？	83.9%	→
サポート	③ 回答までのスピードはいかがですか？	75.7%	→
	④ 弊社社員の説明内容はいかがですか？	77.0%	→
レベルアップ	⑤ レベルアップのご提供頻度はいかがですか？	74.5%	↑
	⑥ レベルアップの内容はいかがですか？	71.2%	→
メールサービス	⑦ 弊社からのご連絡頻度はいかがですか？	73.4%	→
	⑧ ご連絡する情報の内容はいかがですか？	74.2%	→
FAQ	⑨ FAQ(よくある質問と回答)を使っていますか？	57.2%	↓
	⑩ FAQ(よくある質問と回答)は役に立ちましたか？	63.7%	→

★ 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。

★ 満足度右側の矢印は、昨年の評価に比べて「↑:あがった/ ↓:下がった」ことを示しています。

2. サポートサービスについて（2）

■ 2.2 サポートについてのご意見・ご要望



54件のご意見を
いただきました

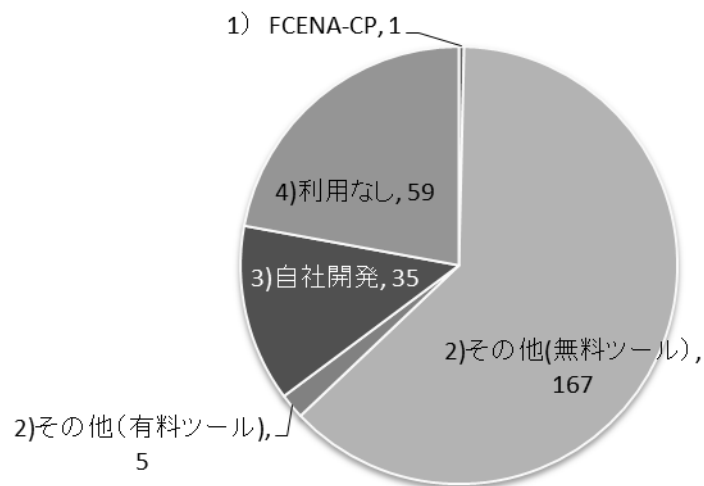
- QA対応 担当不在時は替わりの人で対応してほしい
- QA対応 時間外や緊急対応をしてほしい
- サポート価格 サポート価格をもう少し安くしてほしい

★お寄せいただいたご意見・ご要望は今後のサービス改善の参考とさせていただきます。

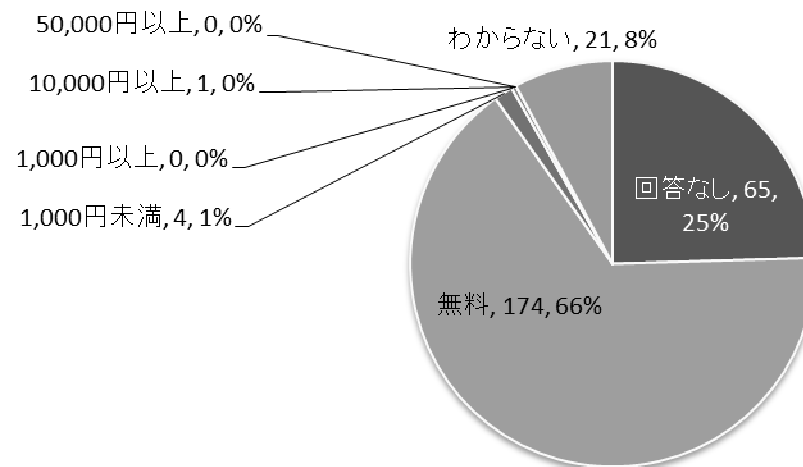
3. ファイル伝送サービスについて（1）



■3.1 ファイル伝送サービスの利用状況



ファイル伝送サービスの利用状況

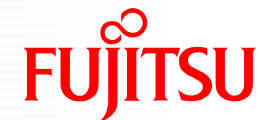


利用料金/月

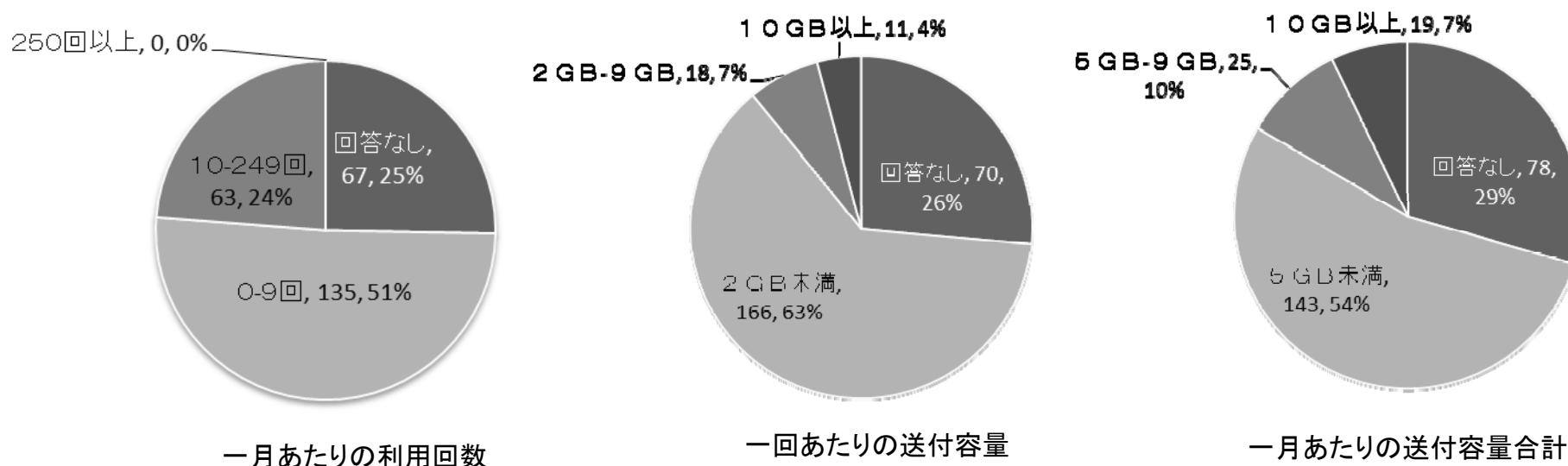
★「無料のサービスを利用」または「利用しない(メール等他の手段を利用)」が8割以上を占めました。

★「有料ツール」利用の回答は5件、うち4件が月額1000円以下との回答でした。

3. ファイル伝送サービスについて (2)



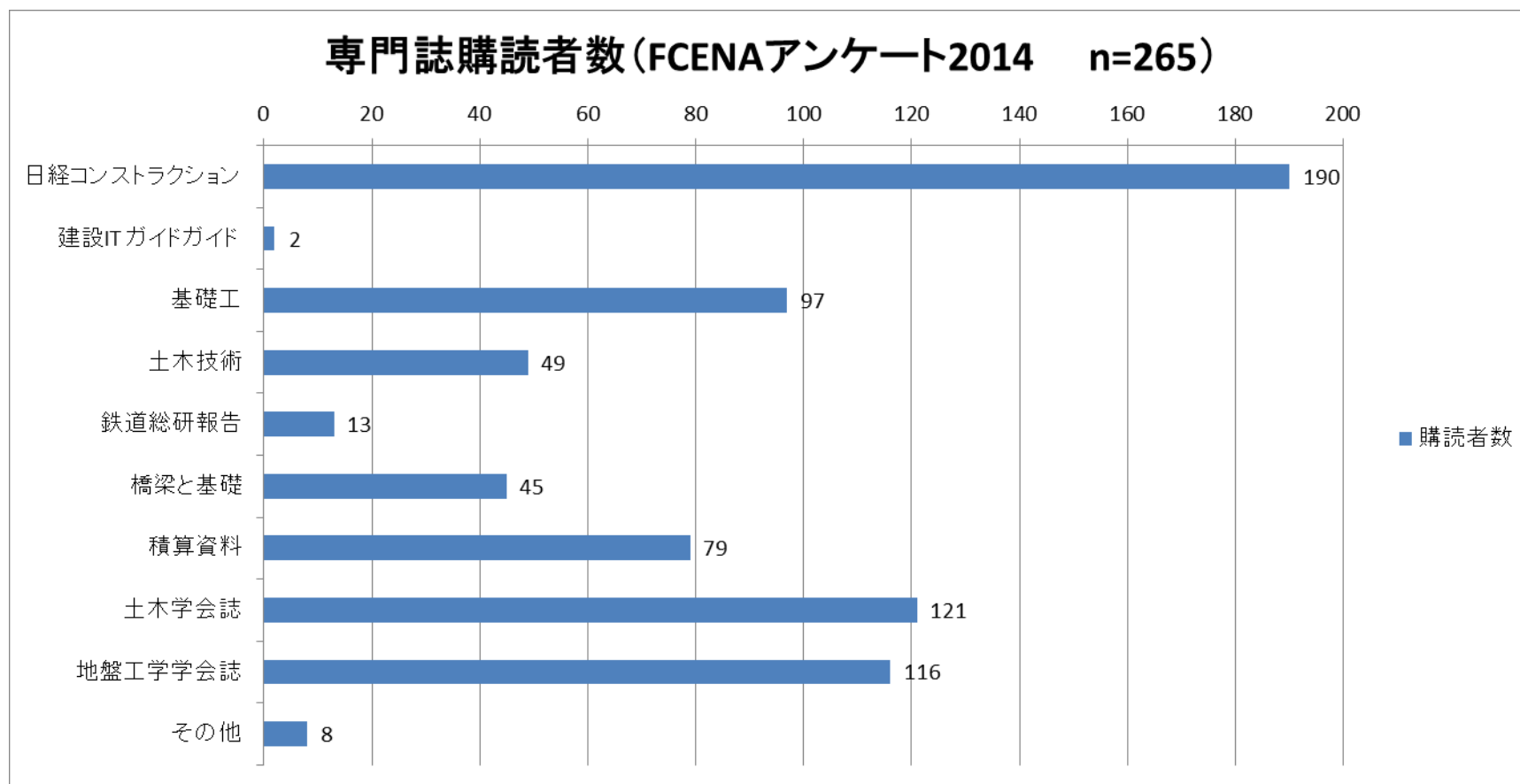
■3. 2 ファイル伝送サービスの利用頻度・量



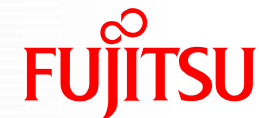
★1ヵ月10回未満、1回あたりの容量2GB未満での利用が最も多いようです。

4. 購読誌について

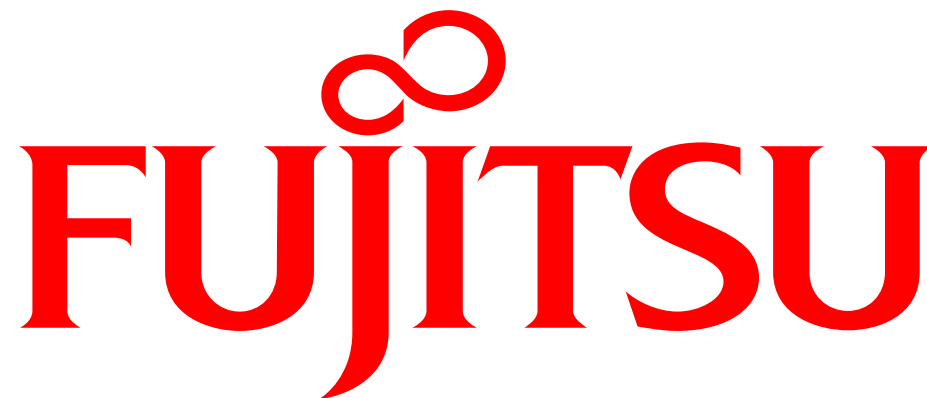
購読誌は「日経コンストラクション」が最も多く190件。「土木学会誌」と「地盤工学会誌」がこれに続きます。



5. 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・サービスの企画・機能強化・改善を実施してまいります。



shaping tomorrow with you