

FCENAシリーズ お客様満足度アンケート 結果報告書2015

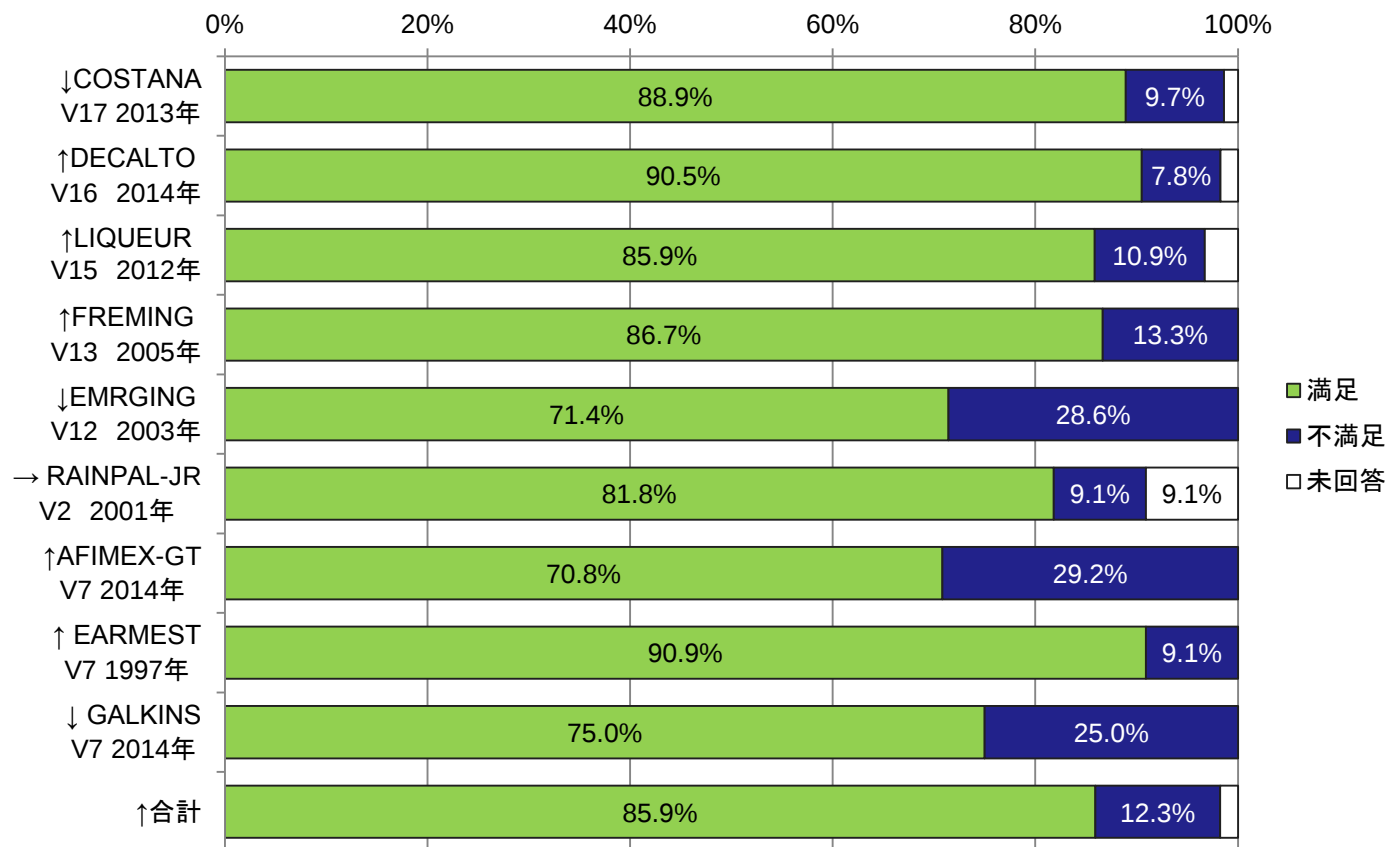
**2015年 8月
富士通エフ・アイ・ピー株式会社**

アンケート実施期間	2015年5月11日(月)～5月29日(金)
回答数	有効回答数 307 (回収数 316)

アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。

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。

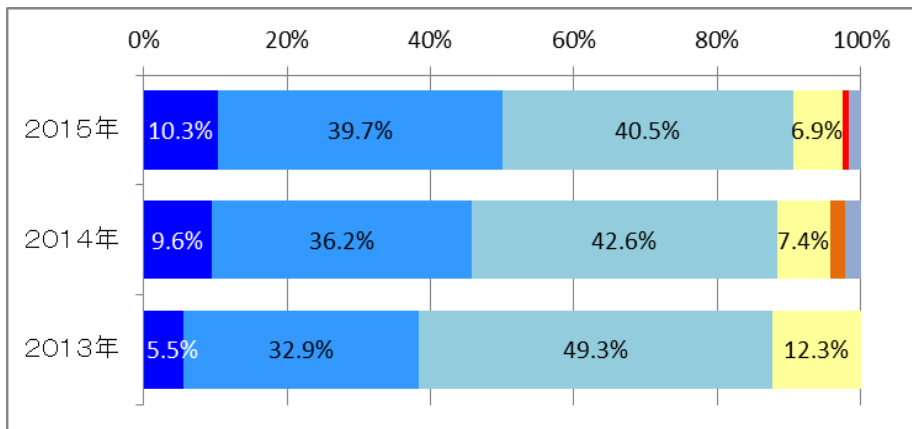
★ 商品名左側の矢印は、昨年の評価に比べて「↑：上がった／↓：下がった」ことを示します。

★ 全商品を合わせた満足度は昨年より上がっています。

1.ご利用中の製品について（2）

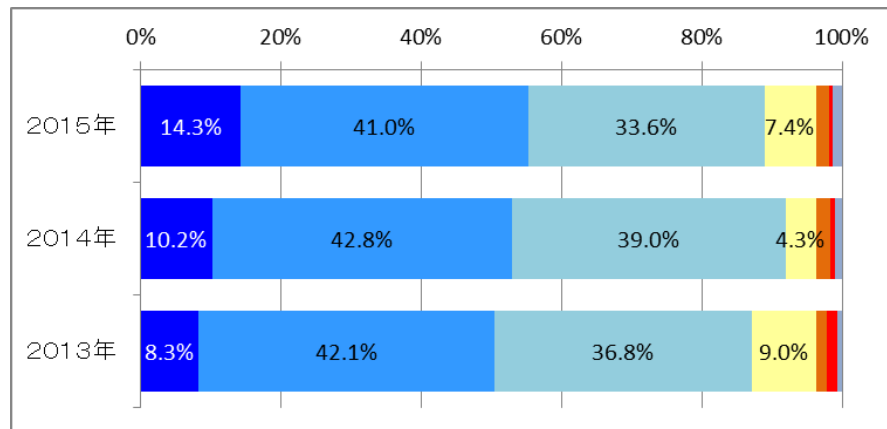
■1.1 昨年Vupした商品の評価

DECALTO v16

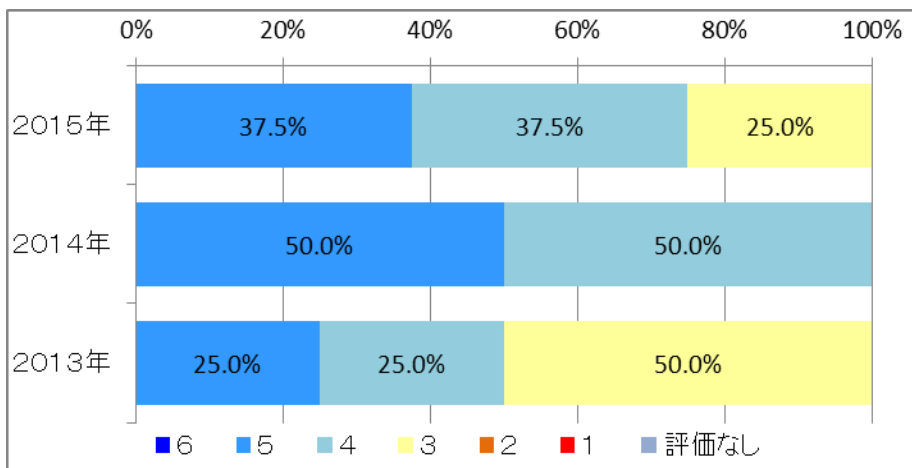


■1.2 主な商品の評価

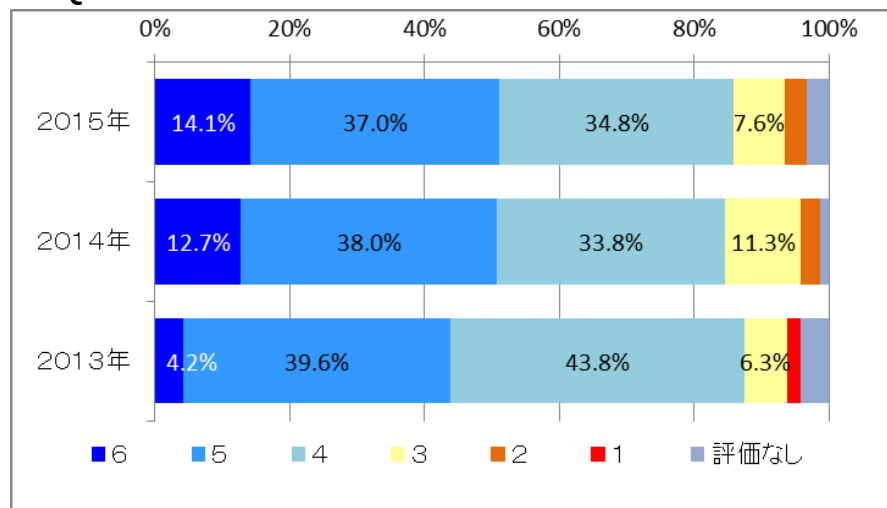
COSTANA v17



GALKINS v7



LIQUEUR v15



2. サポートサービスについて（1）

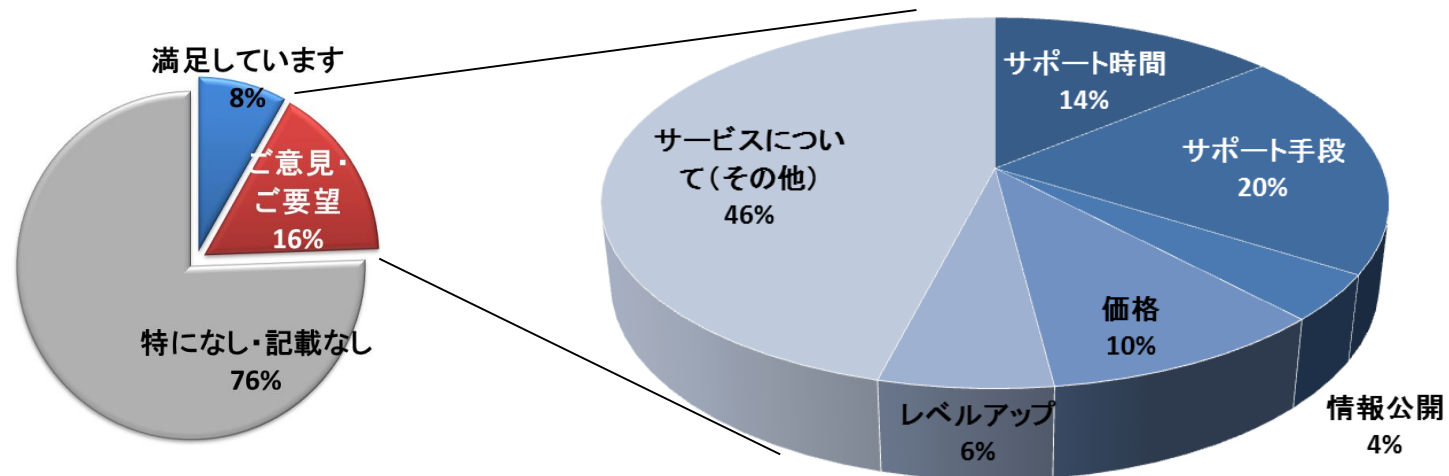
■2.1 サポートサービスの満足度

項目		満足度	
Q&Aサービス	① お問い合わせフォーム	84.1%	↑
	② 対応・言葉遣い	87.7%	↑
	③ 回答までのスピード	87.3%	↑
	④ 説明内容	86.4%	↑
レベルアップ商品の提供	⑤ ご提供頻度	84.9%	↑
	⑥ レベルアップ内容	82.2%	↑
メールサービス	⑦ 弊社からのご連絡頻度	88.3%	↑
	⑧ ご連絡する情報の内容	85.9%	↑

★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。
★いずれの項目も昨年よりも若干高い評価をいただきました。

2. サポートサービスについて（2）

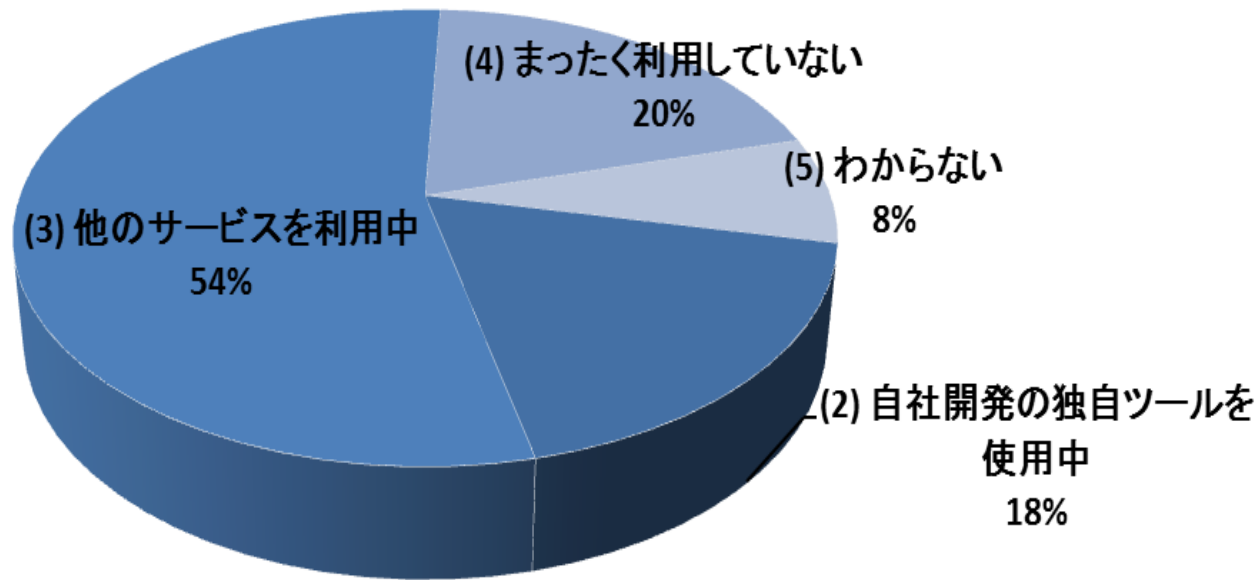
■ 2.2 サポートサービスについてのご意見・ご要望



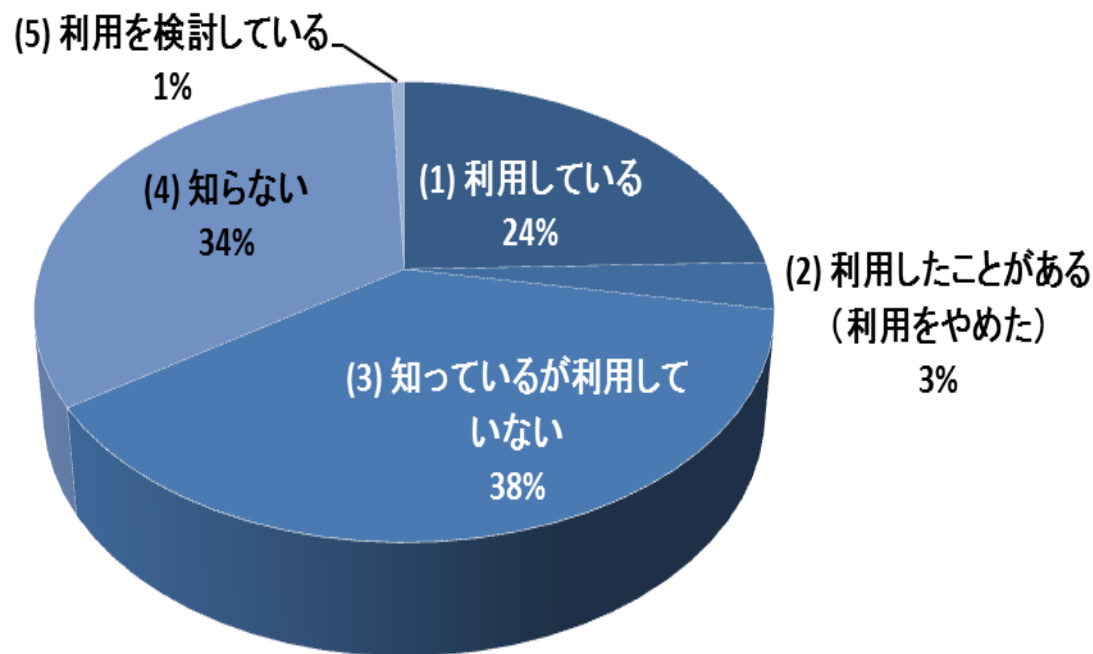
75件のコメントを
いただきました

- いつも丁寧で的確な対応をいただき助かっています。
- 時間外や緊急対応をしてほしい。
- パソコンの基本操作についても丁寧に教えてほしい。
- 技術基準改定に関わる情報をメールサービスで提供してほしい。

3. ファイル伝送サービスの利用について

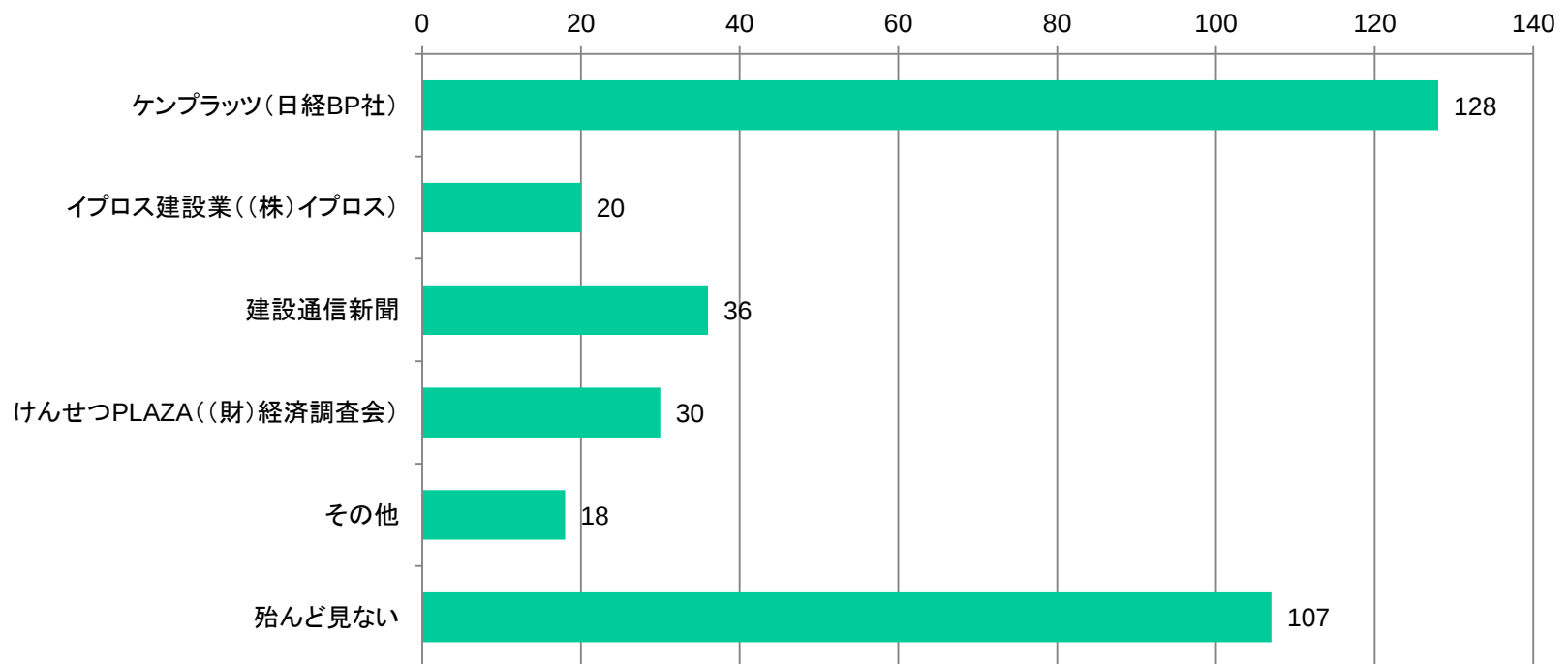


4. FCENA/eWideについて



5. よく見るWEBサイト

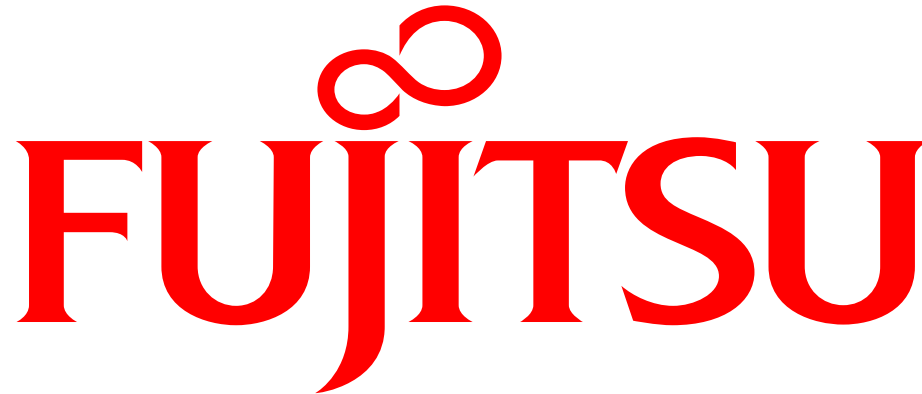
回答者の40%が、よく見るWEBサイトは『ケンプラッツ(日経BP社)』と回答しました。
また、『殆んど見ない』が35%ありました。



6. 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