

FCENAシリーズ お客様満足度アンケート 結果報告書2018

2018年 8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）

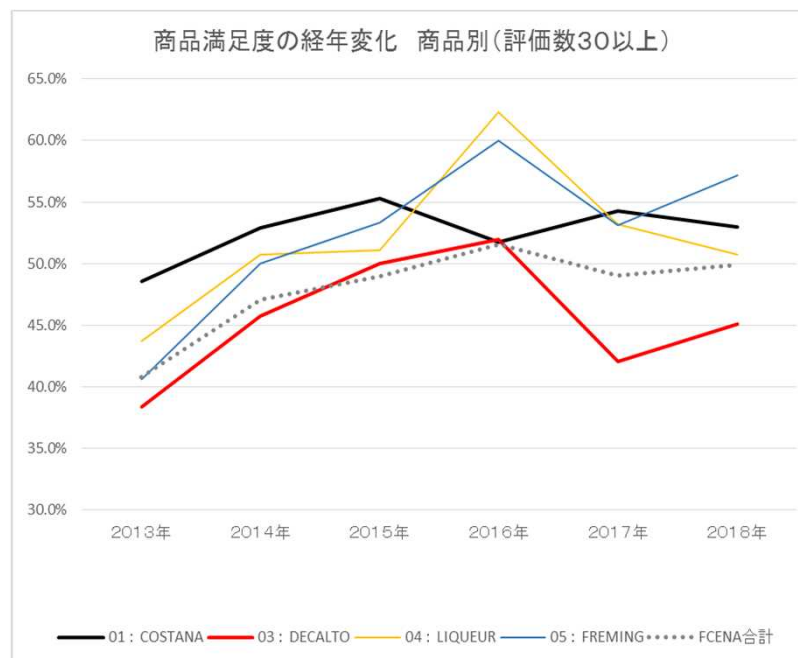
■1.1 FCENA製品の満足度評価

商品名	集計	評価							回答数
	満足割合	6	5	4	3	2	1	0	
01 : COSTANA	53.0%	24	82	67	15	6	2	4	200
02 : COSTANA-3D	0.0%	0	0	0	0	1	1	0	2
03 : DECALTO	45.1%	10	36	42	11	2	0	1	102
04 : LIQUEUR	50.7%	9	26	27	6	0	0	1	69
05 : FREMING	57.1%	7	13	11	2	2	0	0	35
06 : EMRGING	41.2%	3	4	7	3	0	0	0	17
08 : RAINPAL-JR	75.0%	0	6	2	0	0	0	0	8
09 : LIQUEUR-JR	50.0%	1	1	2	0	0	0	0	4
14 : AFIMEX-GT (2次元版)	40.0%	1	7	6	5	1	0	0	20
15 : EARMEST	71.4%	0	5	1	1	0	0	0	7
16 : GALKINS	83.3%	0	5	1	0	0	0	0	6
17 : RIVERUS	16.7%	0	1	3	2	0	0	0	6

- ★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。
- ★全商品を合わせた満足割合は49.9%です。

1. ご利用中の製品について（2）

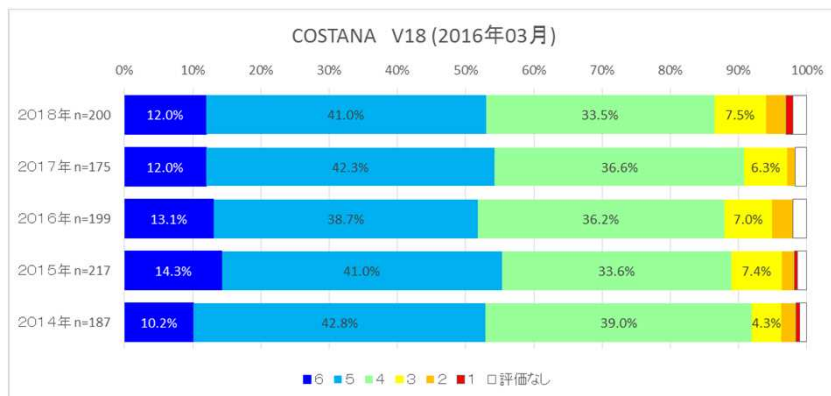
■1.2 FCENA製品の満足度評価(経年変化)



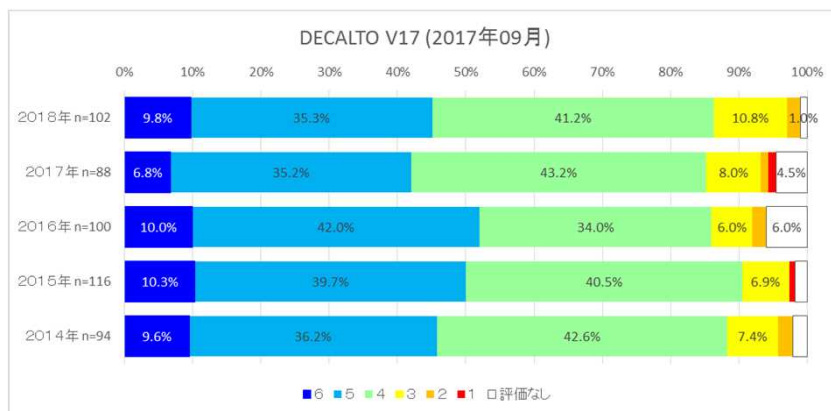
- ★評価「6」～「1」を点数「+3」～「-3」に置き換えて集計したものです。
- ★評価はわずかに上昇傾向にあります。
- ★昨年度にバージョンアップしたDECALTOとFREMINGは上昇傾向が見られます。

1.ご利用中の製品について（3）

■1.3 主な商品の評価-1



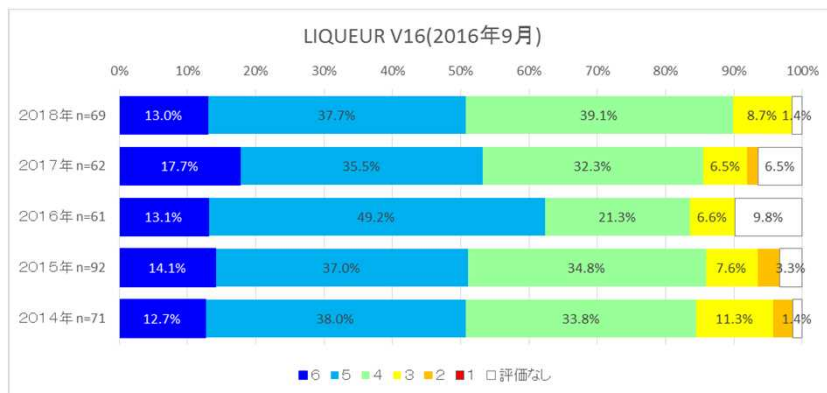
商品名	COSTANA
バージョン	18
リリース月	2016年3月
満足度	DOWN 54.3%→53.0%
評価する点	「操作が比較的容易」、「業界内でも信頼性が高い」「多 種類の基準に対応」、「計算のモデル図がわかりやす い」、「DECALTOとのデータ連携」
改善希望点	「対策工検討時の工種および検討内容の充実」



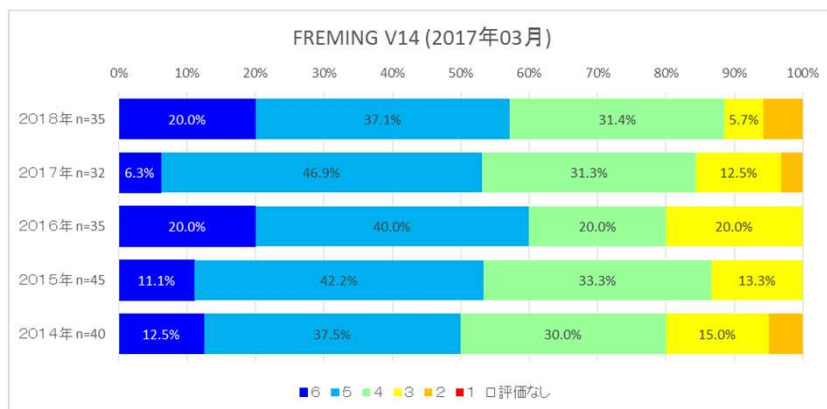
商品名	DECALTO
バージョン	17
リリース日	2017年9月
満足度	UP 42.0%→45.1%
評価する点	「多くの基準を網羅」、「結果が見やすい」、「使い勝手が 向上」、「COSTATAとの連携」、「機能が豊富」、「各種改 訂基準への対応が早い」
改善希望点	「入力例の充実」、「入力時のヘルプの充実」、「報告書 印刷表示を第三者にもわかりやすい表示に改善して欲 しい」

1.ご利用中の製品について（3）

■1.3 主な商品の評価-2



商品名	LIQUEUR
バージョン	16
リリース月	2016年9月
満足度	DOWN 54.2%→50.7%
評価する点	「入力が簡単で使いやすい」、「信頼できる」、「最新基準にも対応」、「適応基準が多い」
改善希望点	「出力・表示をもっとわかりやすく」、「計算報告書の充実」



商品名	FREMING
バージョン	14
リリース日	2017年3月
満足度	UP 53.1%→57.1%
評価する点	「操作が簡単で使いやすい」、「汎用性が高い」、「非線形解析ができる」
改善希望点	「エラーメッセージが分かりづらい」、「拡大しても文字の重なりが解消されない」

2. サポートサービスについて（1）

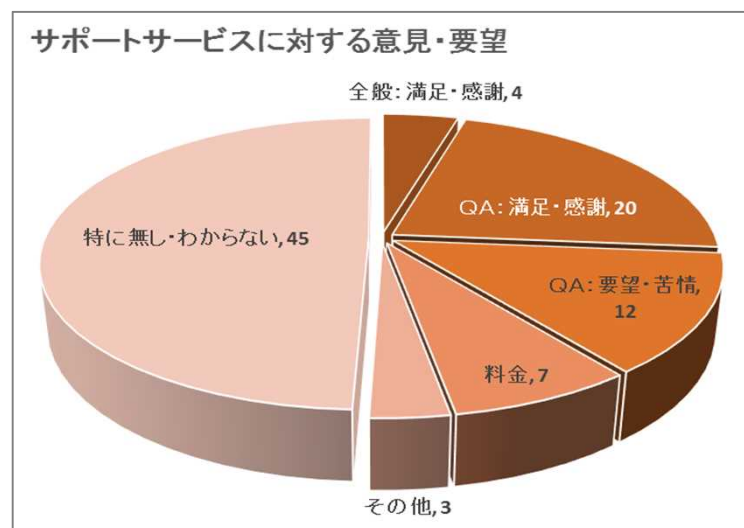
■2.1 サポートの満足度

項目		満足度	
Q&Aサービス	① お問い合わせフォーム	45.9%	↓
	② 対応・言葉遣い	53.0%	↓
	③ 回答までのスピード	51.1%	↓
	④ 説明内容	49.1%	－
レベルアップ商品の提供	⑤ ご提供頻度	38.8%	↑
	⑥ レベルアップ内容	38.6%	↑
メールサービス	⑦ 弊社からのご連絡頻度	43.0%	↑
	⑧ ご連絡する情報の内容	40.3%	↑

★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。
★昨年度よりやや下降傾向にありますが、毎年上下動を繰り返してします。

2. サポートサービスについて（2）

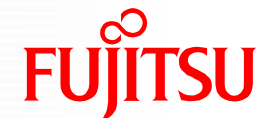
■ 2.2 サポートについてのご意見・ご要望



91件のご意見を
いただきました

- サポート手段 メールと電話での回答が欲しい
チャットでやりとりしてほしい
- サポート内容 人によってサポートの内容に差異がある
Windows環境での設定が上手くいかず解決できなかった

3. FCENAシリーズ全般について



3.1 最近増えてきた(増えそうな)業務 回答数113件

最も多かったのは、「**維持管理・点検・補修**」が28件でした。
次に「**耐震・地震応答解析**」が19件、「**CIM・3D**」が14件でした。

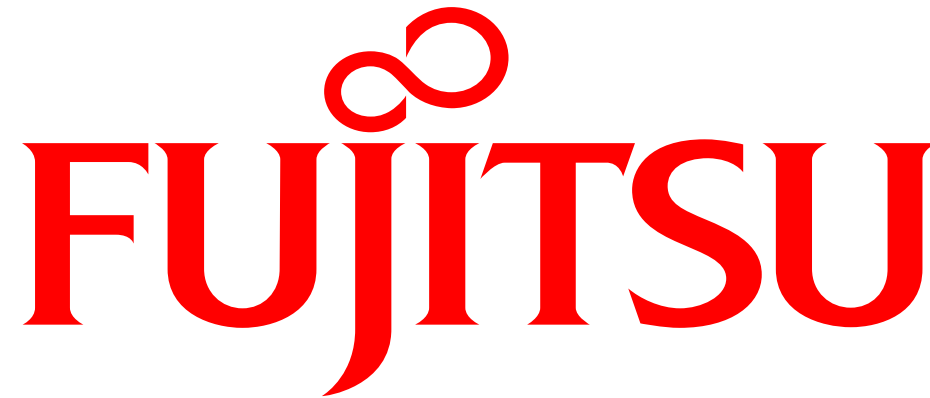
3.2 新たな商品化の要望 回答数19件

最も多かったのは「**CIM・3D**」関連の商品でした。

4. 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