

FCENAシリーズ お客様満足度アンケート 結果報告書2019

2019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）

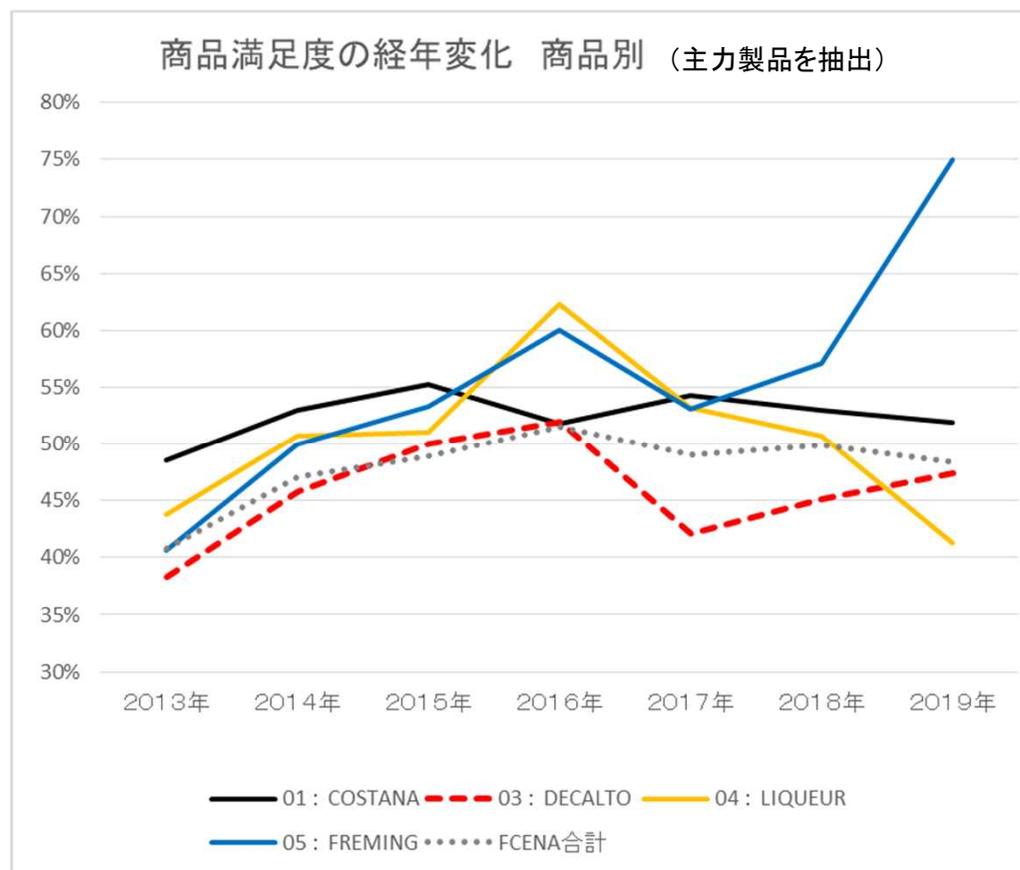
■1.1 FCENA製品の満足度評価

商品名	評価数	集計	評価							回答数
		満足割合	6	5	4	3	2	1	なし	
01 : COSTANA	126	52%	17	51	41	12	3	2	5	131
02 : COSTANA-3D	1	0%	0	0	0	0	1	0	0	1
03 : DECALTO	54	47%	7	20	19	7	1	0	3	57
04 : LIQUEUR	43	41%	4	15	11	10	2	1	3	46
05 : FREMING	16	75%	7	5	3	1	0	0	0	16
06 : EMRGING	11	64%	2	5	4	0	0	0	0	11
07 : CIVILANSWER	1	100%	0	1	0	0	0	0	0	1
08 : RAINPAL-JR	3	0%	0	0	1	0	1	1	0	3
09 : LIQUEUR-JR	3	33%	0	1	2	0	0	0	0	3
10 : RAINFRAME-JR	0	—	0	0	0	0	0	0	0	0
11 : Design-SoilStructure	2	33%	0	1	0	0	1	0	1	3
12 : Design-RRR	3	0%	0	0	2	0	1	0	0	3
13 : MPMSOIL-3D	1	0%	0	0	1	0	0	0	0	1
14 : AFIMEX-GT (2次元版)	15	50%	0	8	4	1	1	1	1	16
15 : EARMEST	4	25%	0	1	3	0	0	0	0	4
16 : GALKINS	3	67%	0	2	1	0	0	0	0	3
17 : RIVERUS	5	0%	0	0	2	0	2	1	0	5

- ★6段階評価で回答していただき、6～5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48%です。

1. ご利用中の製品について（2）

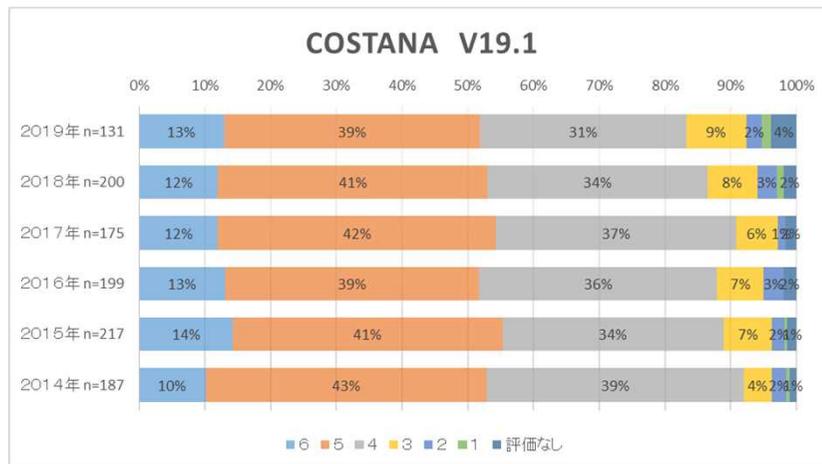
■1.2 FCENA製品の満足度評価(経年変化)



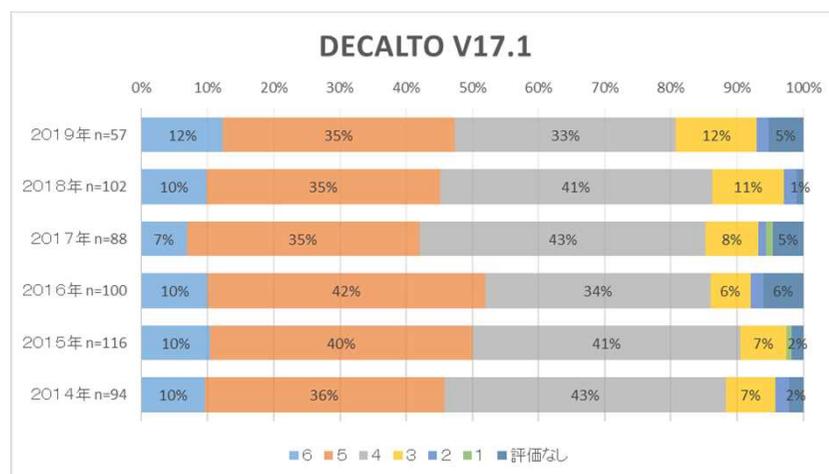
★6段階評価で回答していただき、6～5を「満足」として集計しています。

1.ご利用中の製品について（3）

■1.3 主な商品の評価-1



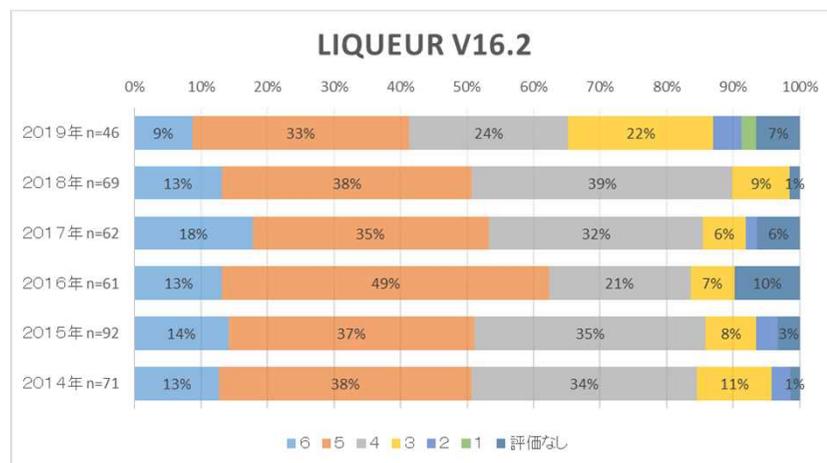
商品名	COSTANA
バージョン	19.1
リリース月	2018年9月
満足度	DOWN 53.0%→51.9%
評価する点	「視覚的な判断がしやすい」、「業界に周知されている」 「多種類の基準に対応」、「地層の色分けなど結果がみやすくなった」、「他社ソフトで対応してない機能が多い」
改善希望点	「エラーの原因を詳しく教えてほしい」、「土層区分と土質定数を別々に入力するのが難しい」



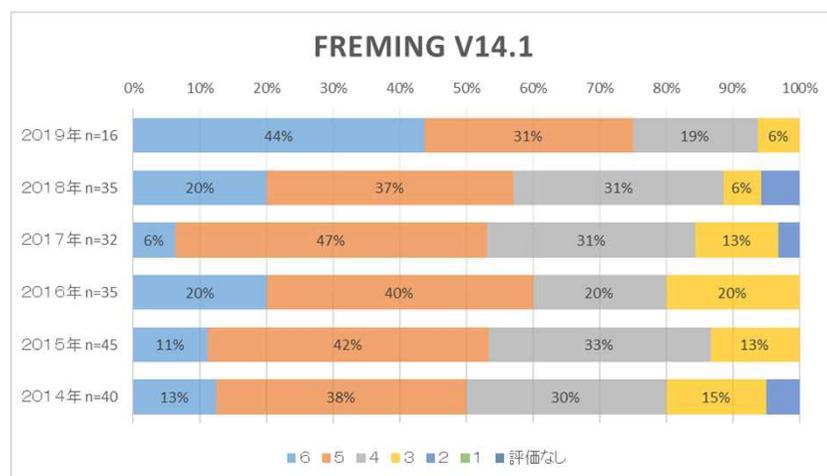
商品名	DECALTO
バージョン	17.1
リリース日	2017年9月
満足度	UP 45.1%→47.4%
評価する点	「便利な機能が次々と追加された」、「CADから形状を取り込める」、「おそらく最も多く使われており安心感がある」
改善希望点	「間違えやすい箇所の注意喚起をしてほしい(盛土の施工期間と計算期間など)」、「データ修正方法が独特でわかりづらい」、「水平変位量の簡易計算をもう少し改善して欲しい」

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	16.2
リリース月	2017年12月
満足度	DOWN 50.7%→41.3%
評価する点	「マニュアルを熟読しなくても使い方がわかる」、「地盤解析が容易にできる」、「操作性がよい」
改善希望点	「エラーの原因は特定しにくい」、「拡大しても文字の重なりが解消されない」、「FDELの追加を要望」



商品名	FREMING
バージョン	14.1
リリース日	2017年1月
満足度	UP 57.1%→75.0%
評価する点	「EXCELとの連携ができる」、「入力方法が易しく分りやすい」、「操作が簡単」、「エラーがわかりやすい」
改善希望点	「DXF形式での出力の簡易化」

2. サポートサービスについて（1）

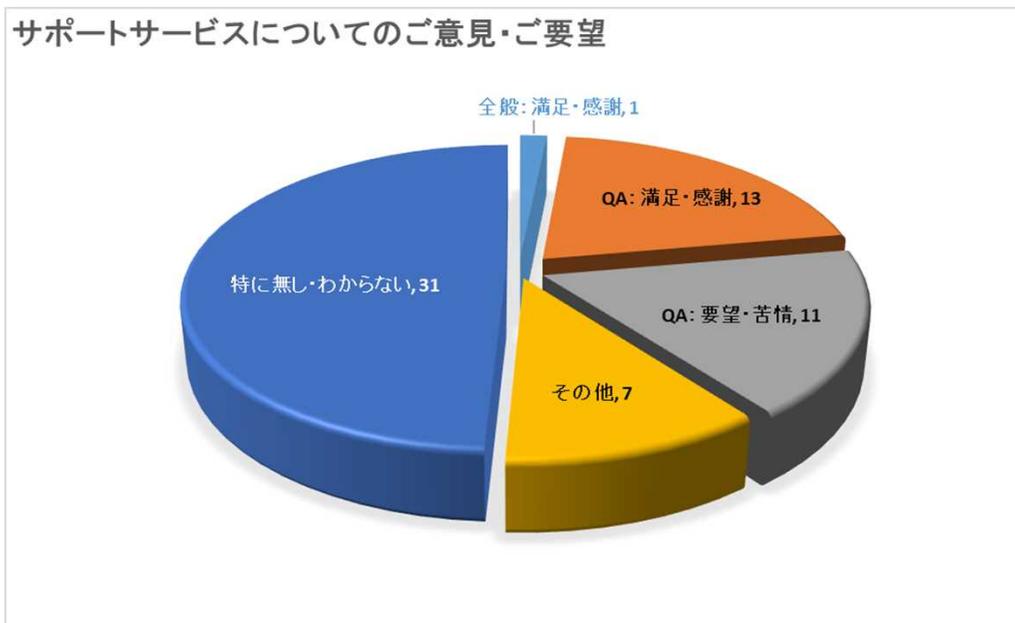
■2.1 サポートの満足度

	項目	満足度
Q&Aサービス	① お問い合わせフォーム	45.6% ↑
	② 対応・言葉遣い	57.2% ↑
	③ 回答までのスピード	49.0% ↓
	④ 説明内容	51.0% ↑
レベルアップ商品の提供	⑤ ご提供頻度	33.6% ↓
	⑥ レベルアップ内容	32.1% ↓
メールサービス	⑦ 弊社からのご連絡頻度	35.9% ↓
	⑧ ご連絡する情報の内容	33.8% ↓

★6段階評価で回答していただき、6～5を「満足」として集計しています。

2. サポートサービスについて（2）

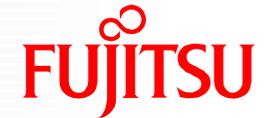
■ 2.2 サポートについてのご意見・ご要望



63件のご意見を
いただきました

- サポート手段 対応時間を延長してほしい
再質問でフォームから入力しなおすのが面倒
- サポート内容 メールの内容をわかりやすくしてほしい
説明で技術的な内容がわかるように充実してほしい

3. FCENAシリーズ全般について



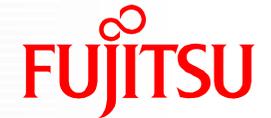
3.1 最近増えてきた(増えそうな)業務 回答数87件

最も多かったキーワードは、「3次元」で28件でした。
次に「耐震・橋梁」が11件、「CIM」が6件でした。

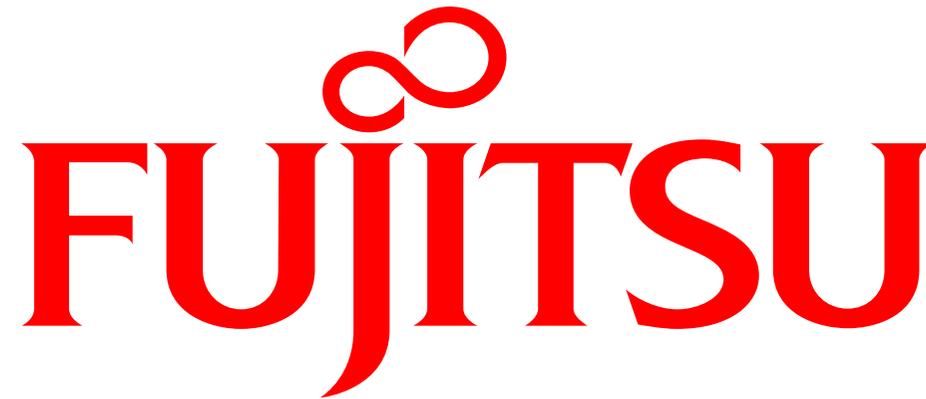
3.2 新たな商品化の要望 回答数13件

最も多かったのは「CIM・3次元」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