

**建設業設計計算パッケージ「FCENAシリーズ」  
お客様満足度アンケート集計結果の概要について(ご報告)**

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。日頃より、建設業設計計算パッケージ「FCENAシリーズ」をご利用頂き厚く御礼申し上げます。

さて、過日実施させて頂きましたお客様満足度アンケートにおきましては、大変多くの方にご協力頂きました。一同、心より感謝申し上げます。

今回のアンケート結果の概要を、簡単ではございますが、下記の通りご報告させていただきます。

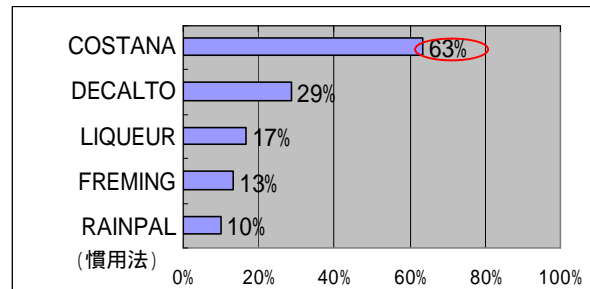
--記--

**1. アンケート結果**

**(1)製品(パッケージ)のご利用状況について**

今回のアンケートのご回答いただいたお客様総数と各製品のご利用数の割合を算出し、割合の高かった製品をグラフ化しております。

もっともご利用していただいている製品は、斜面安定計算システム「COSTANA」でした。

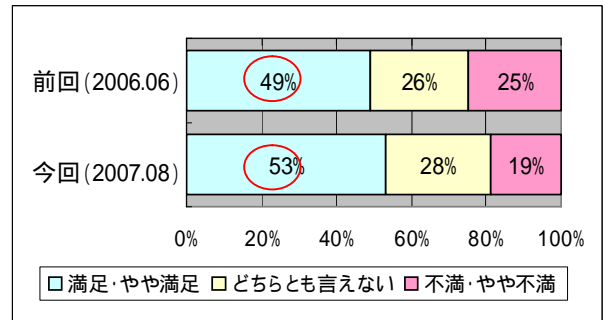


**(2)ご利用製品に対するお客様の満足度**

**製品満足度の今回アンケート結果と前回アンケート結果との比較**

回答をいただいた製品満足度を FCENA シリーズ全体として集計したものを、前回の結果と比較しております。

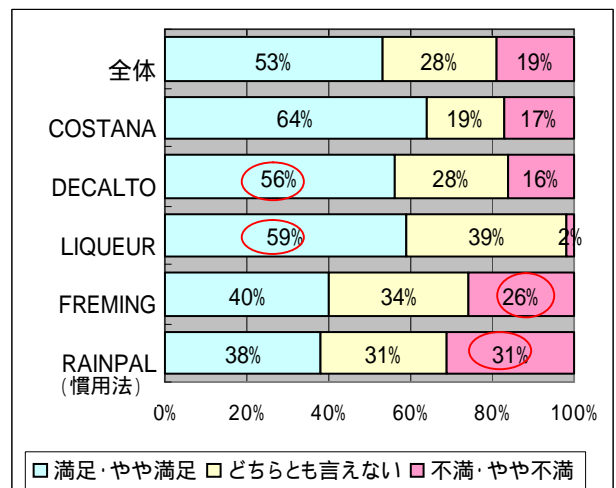
前回(2006年6月実施)の結果と比較して、満足度の割合が4%増加しました。



**ご利用の割合が高い製品の満足度**

全体と比較して、COSTANA、LIQUEUR の満足度が高い一方、FREMING、RAINPAL (慣用法) の不満度が高いという結果でした。

多かった要望・不満足事項に対しては、内容を調査し、改善に努めて参ります。

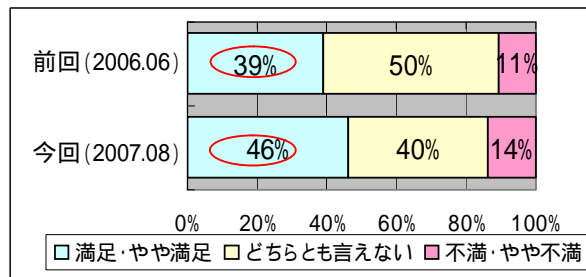


### (3) サポートサービスに対するお客様の満足度

#### 今回結果と前回結果との製品満足度比較

サポートサービスをご利用いただいているお客様の満足度を集計したものを、前回の結果と比較しております。

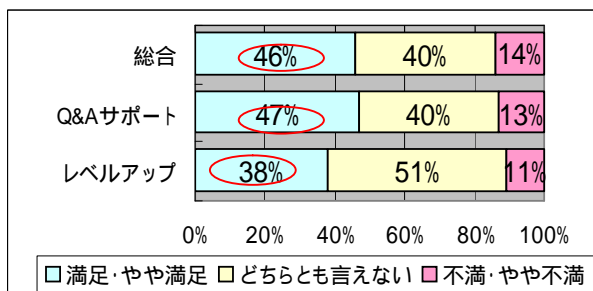
前回（2006年6月実施）の結果と比較して、満足度の割合が7%増加しました。



#### 総合満足度と各サポート項目の満足度

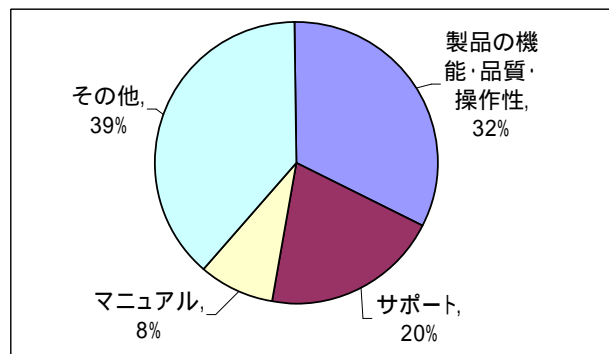
総合満足度と比較して、Q&A サポートの満足度はほぼ同じ割合でしたが、レベルアップの満足度は、総合と比較して、8%低い結果でした。

多かった要望・不満足事項に対しては、内容を調査し、改善に努めて参ります。



### (4) お客様のコメント

お客様からいただいたコメントをご要望別に分類しております。



## 2. 弊社の対応について

お客様からの貴重なご意見、ご指摘を真摯に受け止め、今後商品・サービス等の改善を実施していく予定です。

商品・サービスの改善、リリース情報については、今後メールニュース、建設ポータルサイト、DM等で、順次ご案内させていただきます。

## 3. お問い合わせ先

#### 【本アンケートに関するお問い合わせ先】

商品企画部 担当) 高麗 (タカマ) 小野寺

TEL : 03-5531-0186 E-mail : [cs@fip.fujitsu.com](mailto:cs@fip.fujitsu.com)

#### 【サポート窓口、メールサービスの変更、不要のお問い合わせ先】

FCENA サポートセンター

TEL : 0120-84-1118 (フリーダイヤル) E-mail : [fcena@fip.fujitsu.com](mailto:fcena@fip.fujitsu.com)

以上