

FCENAシリーズ お客様満足度アンケート 結果報告書2016

**2016年 9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

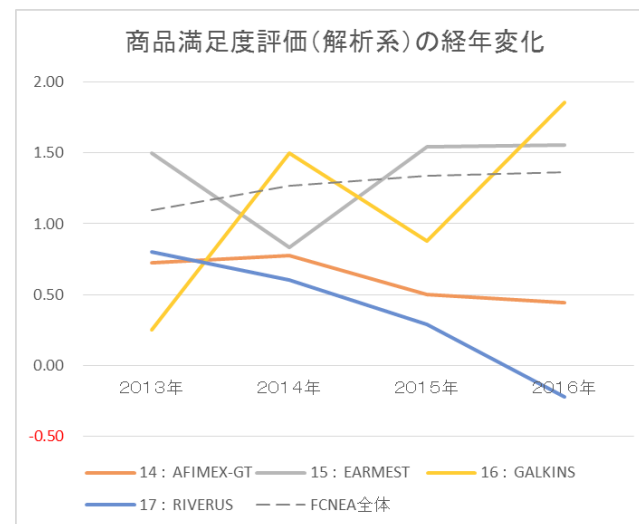
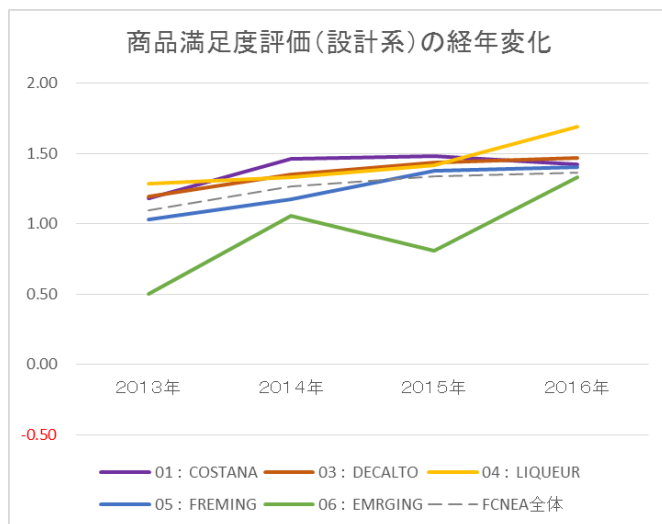
商品名	集計	評価							回答数
	満足割合	6	5	4	3	2	1		
01 : COSTANA	89.7%	26	77	72	14	6	0	4	199
02 : COSTANA-3D	75.0%	0	1	2	0	0	1	1	5
03 : DECALTO	91.5%	10	42	34	6	2	0	6	100
04 : LIQUEUR	92.7%	8	30	13	4	0	0	6	61
05 : FREMING	80.0%	7	14	7	7	0	0	0	35
06 : EMRGING	73.3%	5	4	2	3	1	0	0	15
08 : RAINPAL-JR	71.4%	1	2	2	1	1	0	0	7
09 : LIQUEUR-JR	83.3%	0	1	4	1	0	0	0	6
14 : AFIMEX-GT（2次元版）	61.1%	1	6	4	3	4	0	0	18
15 : EARMEST	88.9%	2	3	3	1	0	0	0	9
16 : GALKINS	100.0%	2	2	3	0	0	0	0	7
17 : RIVERUS	44.4%	0	1	3	3	2	0	2	11

★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86.6%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)



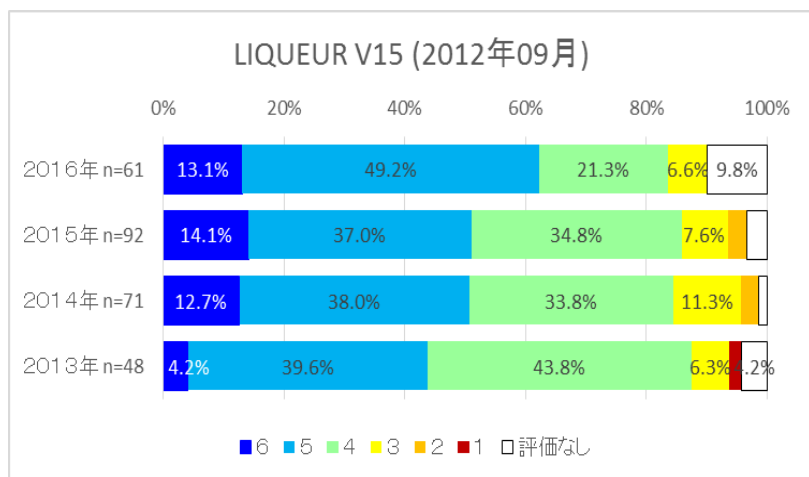
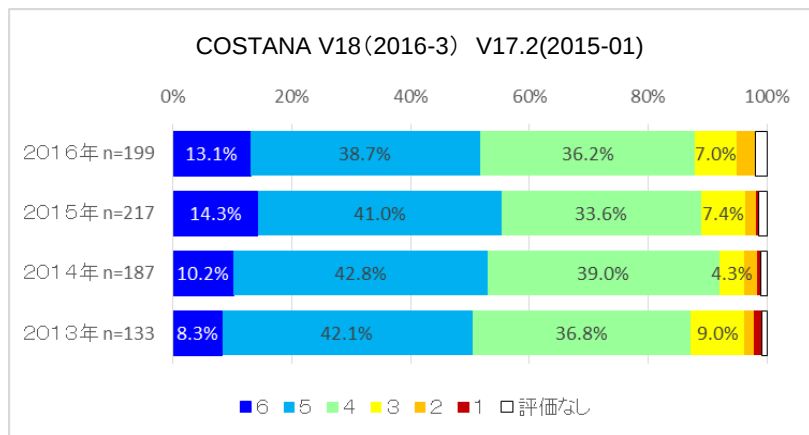
★評価「6」～「1」を点数「+3」～「-3」に置き換えて集計したものです。

★設計系商品に対する評価は上昇傾向にあります。

★RIVERUSは下降傾向が見られます。

1.ご利用中の製品について（2）

■1.3 主な商品の評価



商品名	COSTANA
バージョン	18
リリース月	2015年3月
満足度	DOWN 90.2%→89.7%
評価する点	「使いやすい」、「結果が見やすい(比較機能がよい)」、「定期的な障害修正」、「基準完全対応」、「DECALTOデータ連携」、「計算が早い」
改善希望点	「表入力のキー操作がしにくい」、「作図の詳細化と編集機能の強化」

商品名	LIQUEUR
バージョン	15
リリース日	2012年9月
満足度	UP 88.2%→92.7%
評価する点	「使いやすい(操作が簡単)」、「条件が増やせる」、「結果が見やすい・わかりやすい」、「基準完全対応」
改善希望点	「計算過程がわかるようにしてほしい」、「図表にレベルや加速度によるFL値の比較ができるようにしてほしい」

2. サポートサービスについて（1）

■2.1 サポートの満足度

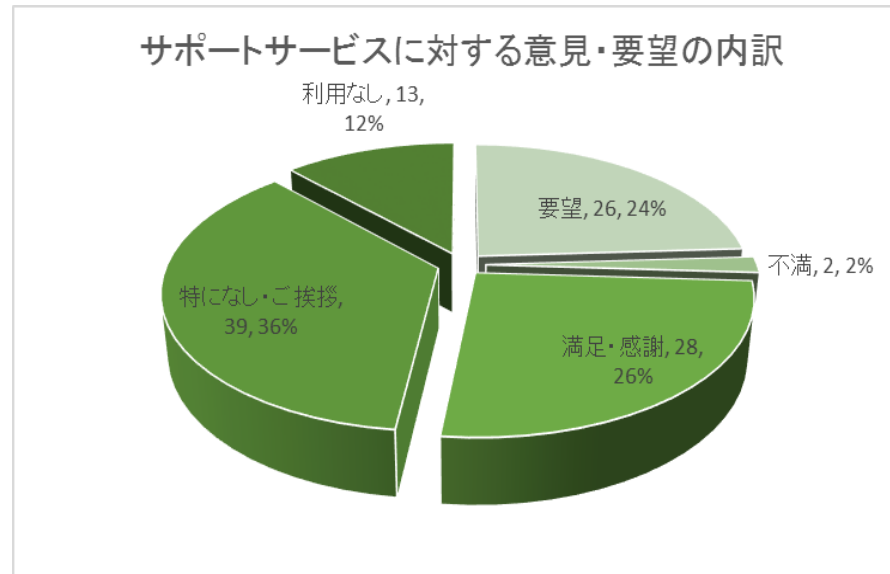
項目		満足度	
Q&Aサービス	① お問い合わせフォーム	86.3%	↑
	② 対応・言葉遣い	87.5%	－
	③ 回答までのスピード	86.1%	↓
	④ 説明内容	85.8%	－
レベルアップ商品の提供	⑤ ご提供頻度	84.4%	－
	⑥ レベルアップ内容	84.1%	↑
メールサービス	⑦ 弊社からのご連絡頻度	84.1%	↓
	⑧ ご連絡する情報の内容	83.7%	↓

★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。

★昨年度よりやや下降傾向にあります。

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

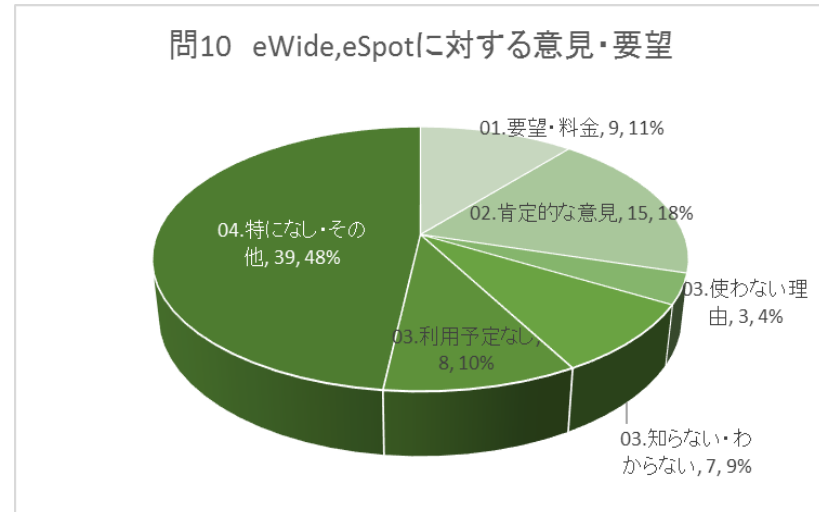
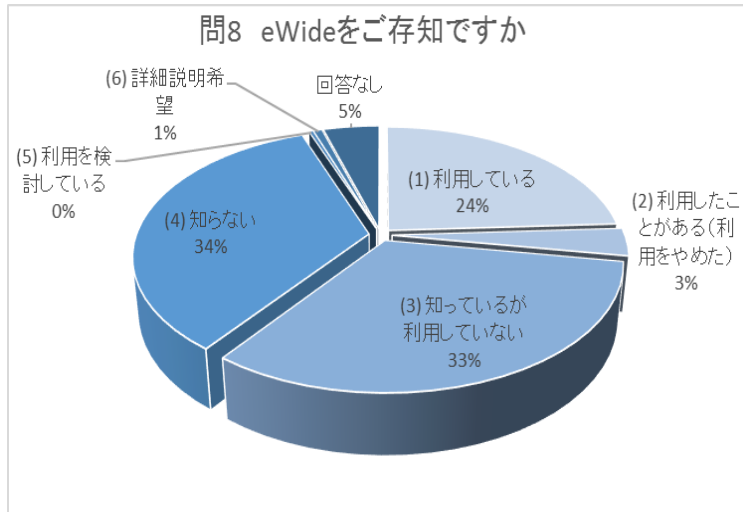


54件のご意見を
いただきました

- サポート手段 フォームの毎回同じ入力が煩わしい
- サポート時間 サポート対応時間を拡大してほしい（休日、昼休み等）
- チュートリアル／ヘルプ ヘルプの内容をもっと充実してほしい
- 情報提供 レベルアップやバージョンアップ情報を早めに教えてほしい

3. FCENA/eWideについて

eWideのご利用は、全体の4分の1にとどまっています。



81件のご意見を
いただきました

- 利用形態に応じたメニューの拡充(7件)
 - ・セット割の設定、使用期間途中の日数追加 ほか
- 対象商品の拡大(2件)
 - ・MPMSOIL-3D ・Design-RRR

4. FCENAシリーズ全般について

4.1 最近増えてきた(増えそうな)業務 回答数110件

最も多かったのは、「**維持管理・補修点検業務**」が28件でした。
次に「**液状化**」「**河川構造物**」がそれぞれ9件でした。

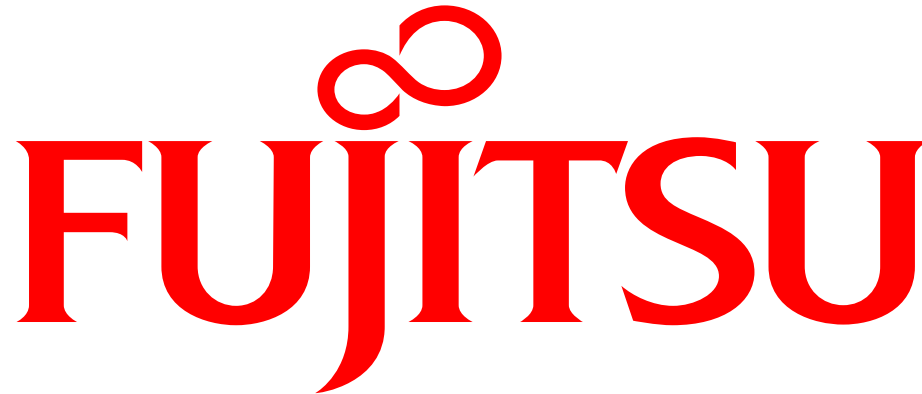
4.2 新たな商品化の要望 回答数30件

最も多かったのは「**維持管理・補修点検業務**」関連の商品でした。

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