

FCENAシリーズ お客様満足度アンケート 結果報告書2017

**2017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）

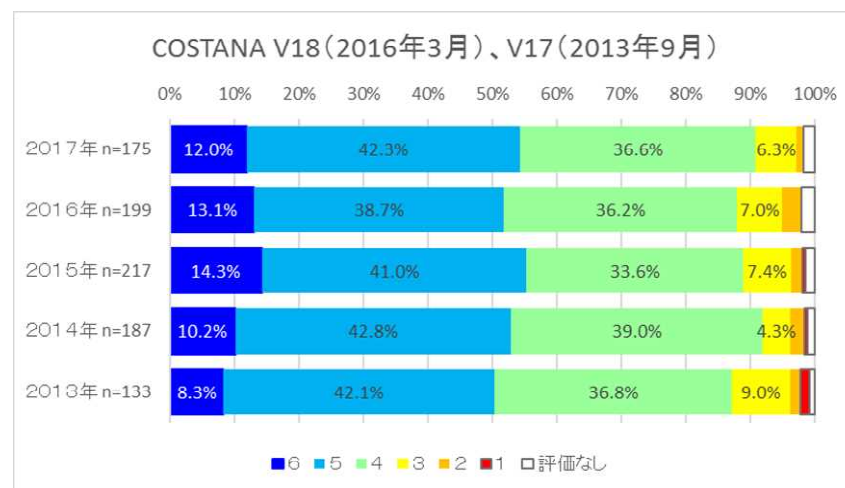
■1.1 FCENA製品の満足度評価

商品名	集計	評価							回答数
	満足割合	満足	6	5	4	3	2	不満	
								1	なし
01 : COSTANA	90.9%	21	74	64	11	2	0	3	175
03 : DECALTO	85.2%	6	31	38	7	1	1	4	88
04 : LIQUEUR	85.5%	11	22	20	4	1	0	4	62
05 : FREMING	84.4%	2	15	10	4	1	0	0	32
06 : EMRGING	87.5%	2	7	5	2	0	0	0	16
08 : RAINPAL-JR	66.7%	0	2	4	0	3	0	0	9
12 : Design-RRR	83.3%	1	1	3	0	0	1	0	6
14 : AFIMEX-GT（2次元版）	62.5%	0	6	4	6	0	0	0	16
16 : GALKINS	100.0%	1	4	2	0	0	0	0	7
17 : RIVERUS	40.0%	0	0	2	2	1	0	0	5

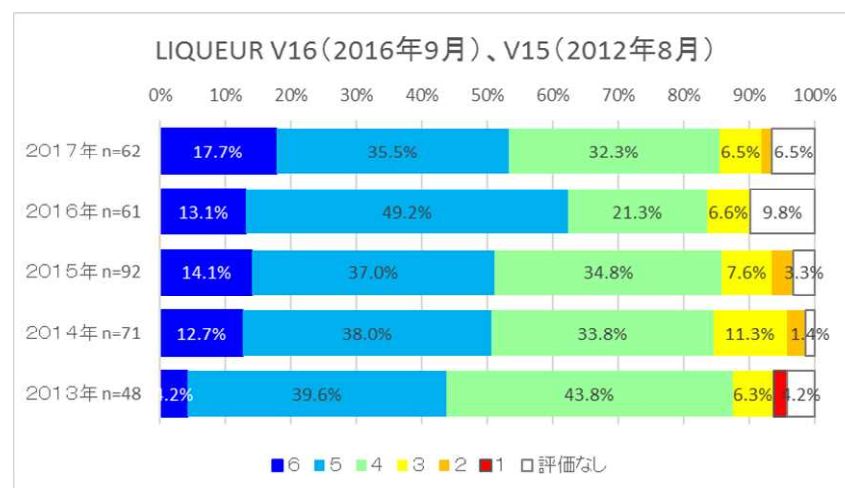
★6段階評価で回答していただき、6～4を「満足」として集計しています。

1. ご利用中の製品について（2）

■1.2 主な商品の評価-1



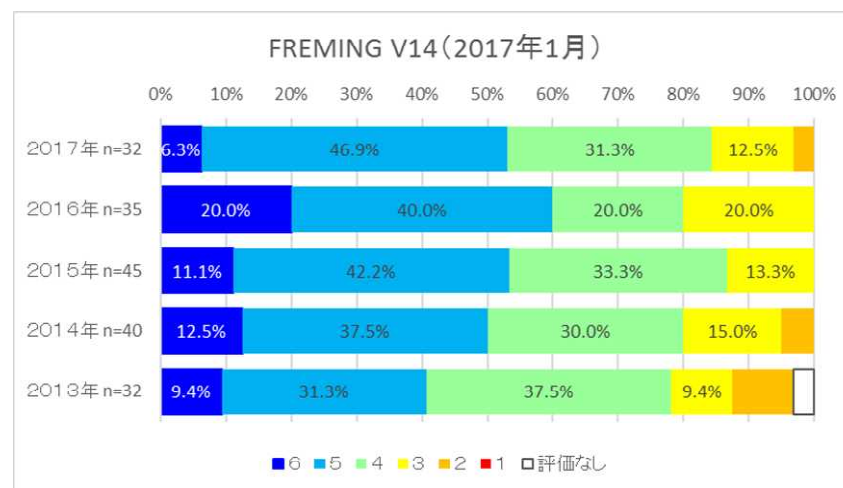
商品名	COSTANA
バージョン	18
リリース月	2016年3月
評価する点	「最新の各種基準に準拠」、「変わらない操作性」、「図がわかりやすい」、「汎用性が高い」、「DECALTOとのデータ連携」
改善希望点	「多機能すぎて、使い方が難しい」、「操作を簡単に」



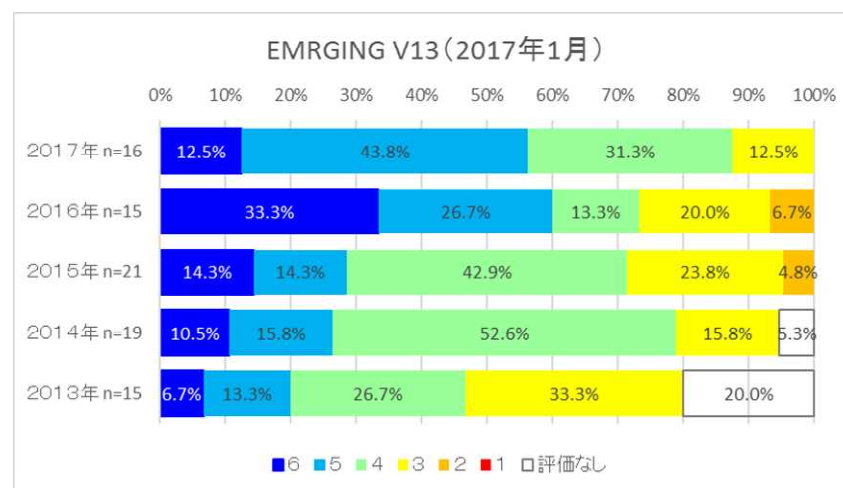
商品名	LIQUEUR
バージョン	16
リリース日	2016年9月
評価する点	「見やすく使いやすい」、「信頼できる」、「多くの基準に対応」、「解析種類が豊富」、「地盤の一次元地震応答解析や液状化判定が容易にできる」
改善希望点	「柱状図データのインポート」、「わかりやすい計算例の掲載」

1. ご利用中の製品について（2）

■1.2 主な商品の評価-2



商品名	FREMING
バージョン	14
リリース月	2017年1月
評価する点	「使いやすい」、「類似の計算ソフトがあまり無い」、「汎用性が高い」、「EXCELからコピペ可能」、「どんなに複雑な構造も、条件さえ入れれば計算してくれる」
改善希望点	「入力支援機能(選択式など)」、「結果図のアウトプットの編集を簡易に」



商品名	EMRGING
バージョン	13
リリース日	2017年1月
評価する点	「使いやすい」、「最新基準の対応が速い」、「限界状態設計」、「配筋等の設計条件の入力しやすさと計算処理の速さ」
改善希望点	「複数ケースの結果を表形式出力」、「旧基準への対応」

2. サポートサービスについて（１）

■2.1 サポートの満足度

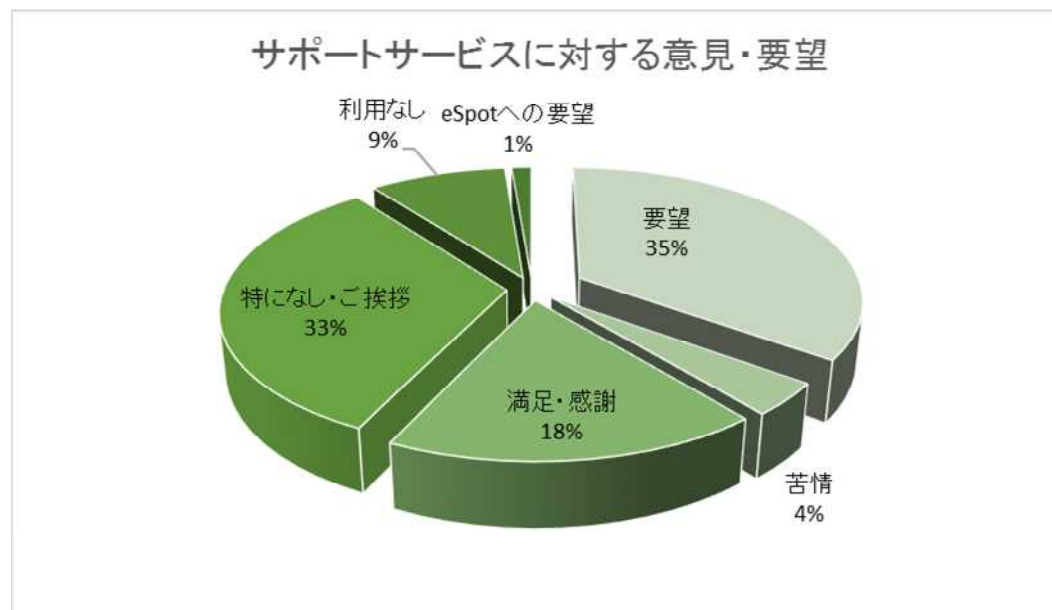
項目		満足度	
Q&Aサービス	① お問い合わせフォーム	86.5%	－
	② 対応・言葉遣い	90.5%	↑
	③ 回答までのスピード	85.4%	－
	④ 説明内容	87.2%	↑
レベルアップ商品の提供	⑤ ご提供頻度	86.5%	↑
	⑥ レベルアップ内容	82.5%	↓
メールサービス	⑦ 弊社からのご連絡頻度	86.2%	↑
	⑧ ご連絡する情報の内容	84.0%	－

★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。

★昨年度よりやや上昇傾向にあります。

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



77件のご意見を
いただきました

- サポート手段 お問合せフォームの入力が毎回面倒に感じる
画面分割で同じ画面を見ながらサポートを受けられると便利
- 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）
- 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130件

最も多かったご回答は「**維持管理**」業務(28件)でした。

また、「**耐震**」や「**i-Construction/CIM**」関連の業務が増えているようです。

3.2 新たな商品化の要望 回答数75件

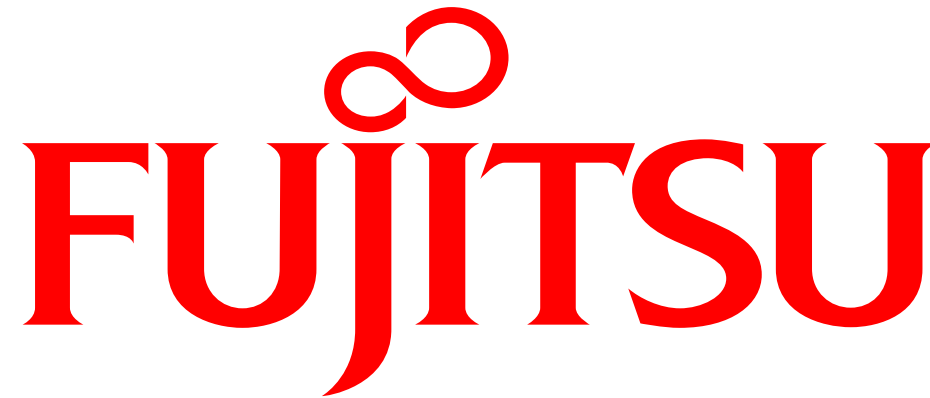
最も多かったご要望は「**維持管理**」関連の商品化でした。

他に、「**Eurocodes対応**」、「**落石シミュレーション**」や「**旧基準(架設時)での照査**」などのキーワードが見られました。

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