

FCENAシリーズ

お客様満足度アンケート 結果報告書2023

2023年9月

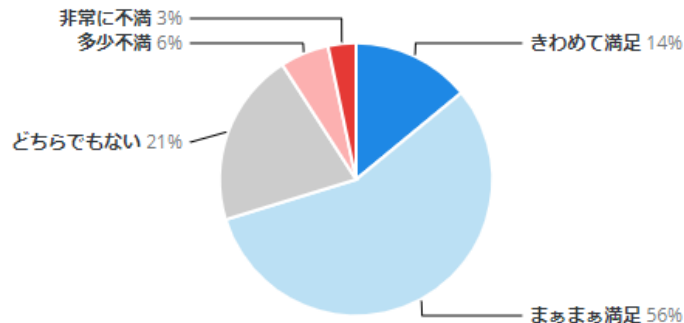
富士通Japan株式会社



1. ご利用中の製品について

■ 1. 1 主な商品の評価 – COSTANA

満足度の割合(回答数121)



商品名	COSTANA
バージョン	20. 1
リリース月	2022年2月
満足度	3.88→3.72 (↓DOWN)
評価する点	「正確で信頼がおける」、「使いやすい」、「機能に満足している」、「計算が安定している」
改善希望点	「CADとの連携が不足している」、「ライセンス認証がつかいづらい」、「設定項目や印刷内容が煩雑・分かりにくい、計算に時間がかかる」

ストレスを感じる理由

入力のフレキシブルさが欠ける
エラーメッセージが分かりにくい
設定項目や数値入力の複雑さ

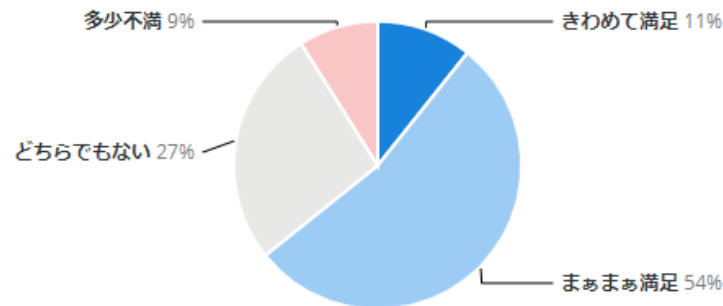
使用にストレスを感じる割合



1. ご利用中の製品について

■ 1. 2 主な商品の評価 - DECALTO

満足度の割合(回答数56)

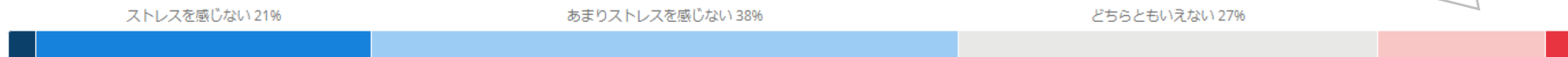


商品名	DECALTO
バージョン	18.1
リリース月	2021年1月
満足度	3.71→3.66 (↓DOWN)
評価する点	「完成度が高い」、「COSTANAのデータ連携が便利」、「機能が十分」、「結果が見やすい」、「操作性が良い」
改善希望点	「CADデータとの連携」、「エクセルの取り込み機能」、「計算がうまく出来ない場合がある」

ストレスを感じる理由

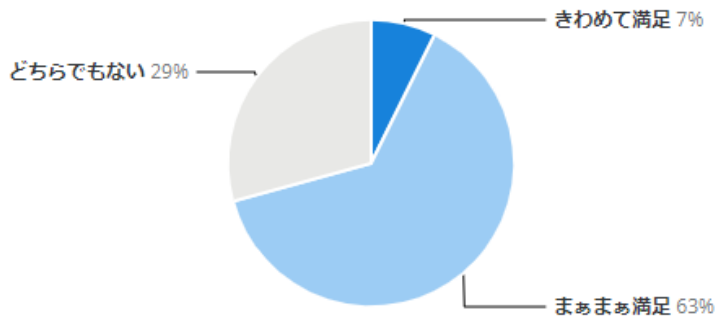
独特の操作が必要になることがある
手入力が必要、間違えやすい

使用にストレスを感じる割合



■ 1. 3 主な商品の評価 - LIQUEUR

満足度の割合(回答数41)



商品名	LIQUEUR
バージョン	17. 2
リリース月	2021年8月
満足度	3.73→3.78 (↑UP)
評価する点	「設定が分かりやすい」、「データ互換性が高い」「入力出力がシンプルで分かりやすい」
改善希望点	「表示の改善をして欲しい」、「詳細なデータ入力に対応して欲しい」、「ライセンス認証が使いづらい」

使用にストレスを感じる割合

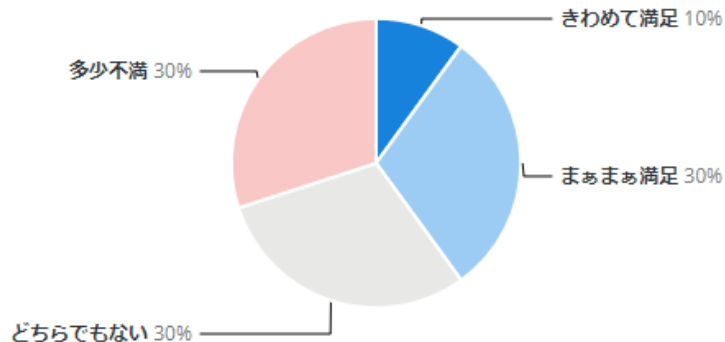


ストレスを感じる理由

視覚的に入力内容が分かりにくい

■ 1.4 主な商品の評価 - AFIMEX-GT

満足度の割合(回答数10)



使用にストレスを感じる割合



商品名	AFIMEX-GT
バージョン	9.1
リリース月	2022年12月
満足度	3.50→3.20 (↓DOWN)
評価する点	「解析支援の説明が分かりやすかった」
改善希望点	「エラーの原因が分かりにくい」、「メッシュ上限が少ない」、「モデル作成が不便(水平線・鉛直線での作成不可)」

ストレスを感じる理由

モデル作成が不便
メッシュ数の制限

2. サポートサービスについて (1)

■ 2.1 サポートの満足度

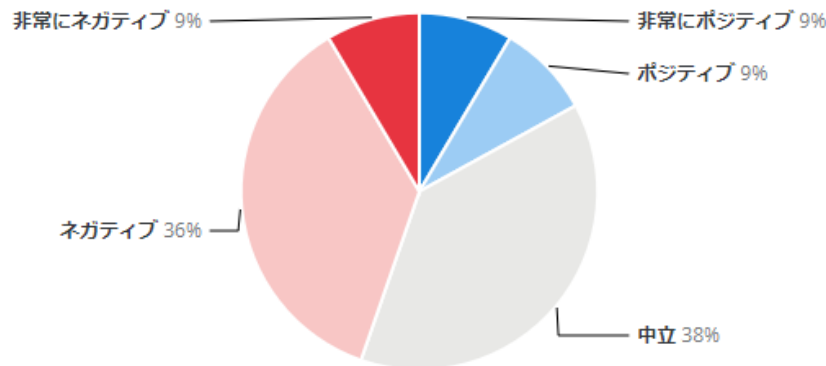
	項目	満足度	前回からの変化
Q & Aサービス	① お問い合わせフォーム	3.24	-0.32
	② 対応・言葉遣い	3.51	-0.20
	③ 回答までのスピード	3.46	-0.15
レベルアップ商品の提供	④ レベルアップ説明内容	3.22	-0.14
	⑤ レベルアップご提供頻度	3.27	-0.07
	⑥ レベルアップ内容	3.25	-0.12
メールサービス	⑦ 弊社からのご連絡頻度	3.35	-0.15
	⑧ ご連絡する情報の内容	3.31	-0.13

★満足度は、“非常に不満～きわめて満足”までを1から5の5段階評価とした場合の平均値です。

★前回からの変化は、2021年の満足度からの変化です。(マイナスは前回より値が下がったことを意味します)

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



★要望はネガティブに分類しているため、全体としてネガティブに偏る傾向があります。

47件のご意見を
いただきました

- サポート手段
 - ・メール主体ではなく、電話で気軽に相談したい
 - ・同じメールが複数回届く(メールニュース)
 - ・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
 - ・対応が丁寧だった
 - ・サンプルデータを充実して欲しい

Thank you

