

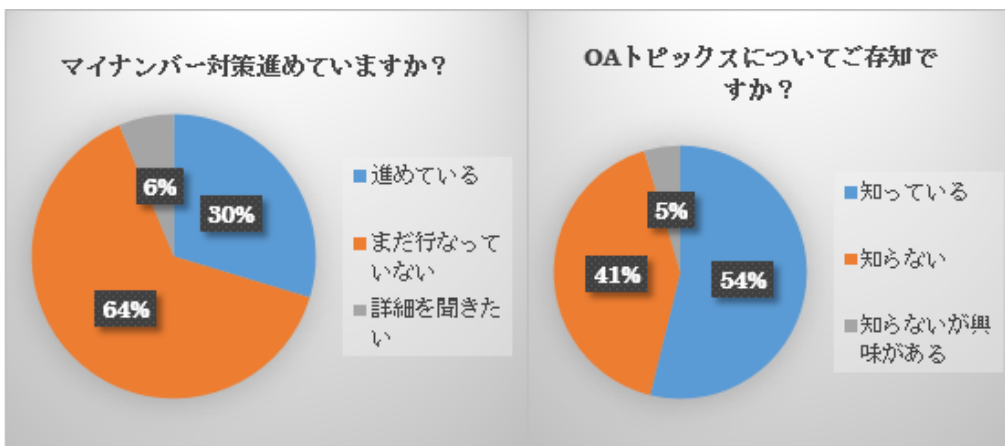


2015年度 お客様満足度意識調査に関する 集計結果及び弊社からのコメント

この度は、2015年8月に実施致しました「お客様満足度意識調査」にご協力いただき、誠にありがとうございました。集計結果が整いましたのでここに御報告いたします。

営業課からのコメント

この度はアンケート調査にご協力頂きまして誠にありがとうございました。
今回、営業課からはマイナンバーについてとOAトピックスの認知度についてお聞きしました。



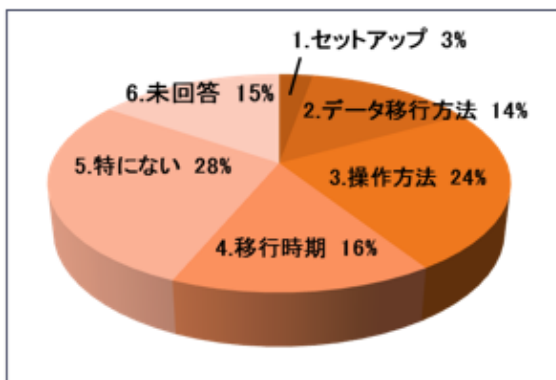
2016年1月マイナンバー制度施行に向けて、そろそろ皆様のお手元にマイナンバーの通知カードが届いているかと思われます。今回マイナンバーは特定個人情報に該当する為、ガイドラインにもありますが、厳重な管理体制と仕組の構築を求められていることもあり、収集を開始するののうちはどうしたらいいか？どのような手法で管理を行なったらいいか？というようなお問合せを多く頂いております。営業課としては、セキュリティ関連の商材を中心に、より安心して業務を行なえる体制と仕組みのご提案と、情報提供を行なっております。また情報提供ツールのひとつとして、OAトピックスの発刊を来年で3年目に突入しようとしています。お客様のITを用いた業務を円滑にする為にも、より充実した記事、お役立ち情報を今後もどんどん掲載していきたいと思っております。OAトピックスに興味をもたれたお客様は是非、営業課迄 お問合せ下さい。

営業課支援課(CS)からのコメント

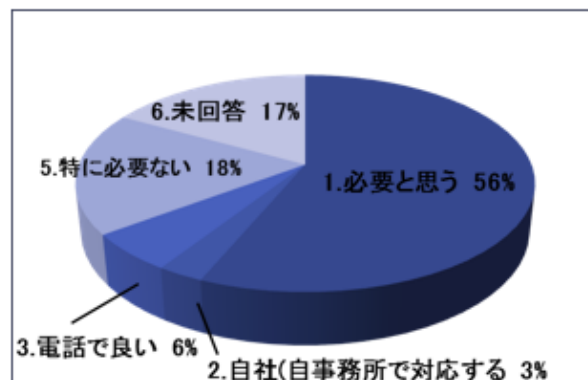
2015年度サポートチームでは、EPSON R4シリーズ(※)への移行とリモート支援につきまして、お客様がどのようにお考えかを伺いたく調査を行わせて頂きました。

※R4シリーズとは2014年6月に発表されたEPSONの新品で、2017年3月までに現在お使いのシステムからの切り替えが必要となります。

1.R4について、移行する場合 心配な点はございますか？



2.R4 導入時のセットアップ作業等、 リモート支援は必要と思われますか？



上記結果を受けまして、移行時の心配事となる「操作方法」「移行時期」「データ移行方法」をお伝えするため、手順書となる書類や導入時の操作説明をご用意致しておりますので、ご不明な際は、お気軽にご連絡頂ければ幸いです。

移行時期につきましては、財務は申告が終わってから、給与は2016年か2017年の1月からと切りの良いところでR4へ移行して頂くことを推奨致しております。

リモート支援では、多数の方の「必要と思う」というご意見を基に、弊社にて利用形態を確立させ、その上でサービスをご提供させて頂きたいと思っております。

今後ともサポートとして皆様方の業務が滞りなく使い易いシステムとなるよう、ご指摘頂いた内容を反映させ、システムの仕様改善に努めて参りたいと思っております。

営業支援課(CE)からのコメント

この度は、顧客満足度意識調査にご協力賜り誠にありがとうございました。

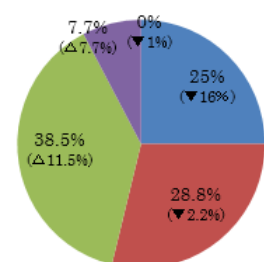
下記グラフは、皆様にお伺いした各主要作業における満足度を1(満足)～5(不満)までで評価いただいた結果を表したものです。各色内の数値が評価値でパーセンテージが全体割合となります。(括弧内の数値は前年比)前回までは無回答票を含めての全体割合となっておりましたが、保守契約を締結されていないお客様におかれましては無回答となる比率が高くなるため、厳密に活動内容に対する満足度を図るという趣旨に基づき今回からは評価回答のあった総数から比率を割り出しております。

設問内容は継続して、現場での作業や電話対応などの満足度に関する評価を実施致しました。

昨年度と比較すると全ての設問に対して満足度1の評価がポイントを下げ、満足度2～3の評価が増えました。全体的に見れば普通以上の評価が大半を占めておりますが、残念ながら満足度はやや下がった結果となりました。

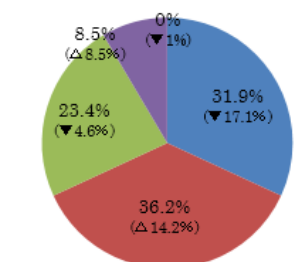
オンサイト(現地)対応について

点検作業や納品作業など



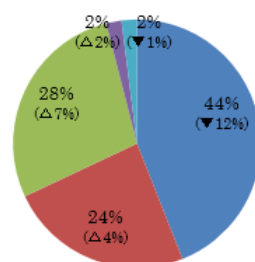
オフサイト(遠隔地)対応について

電話対応やリモート対応など



サービスマンについて

接客態度や商品知識など



また、すべての項目において前回はなかった「やや不満」という評価を頂いておりますので、この結果を真摯に受け止めてお客様によりご満足頂けるような対応、サービスの拡充に努めてまいります。

尚、前回の結果では遠隔地対応についての評価が低下傾向にありましたが、今回はリモート対応について好意的なご意見もあり、これについてはやや改善ができたのではないかと考えられます。

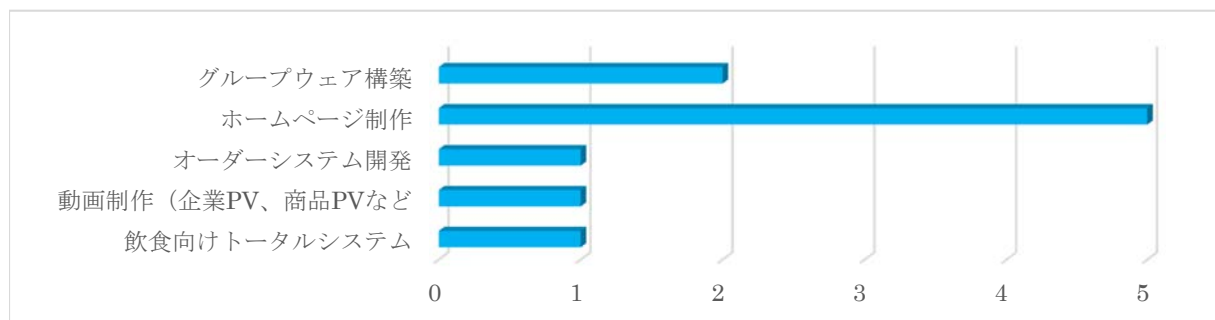
今後も継続的に業務改善を行うため、お客様の貴重なご意見をよろしくお願い申し上げます。

SD(システム開発)部からのコメント

この度は SD 部のアンケート項目へご回答頂き誠にありがとうございました。今回は私達の部署がご提供している「オーダーソフト・ホームページ」についてご提案内容やサポートについてのご質問をさせて頂きました。

オーダーソフトやホームページについては、例年「提案されていない」とのお声が最も多く聞かれます。そこで今後お客様のご期待に沿うことができるよう、ご興味のある商材についても質問させていただきました。

SD 部が取り扱う下記の商材についてご興味のあるものにチェックを入れてください (複数回答可)



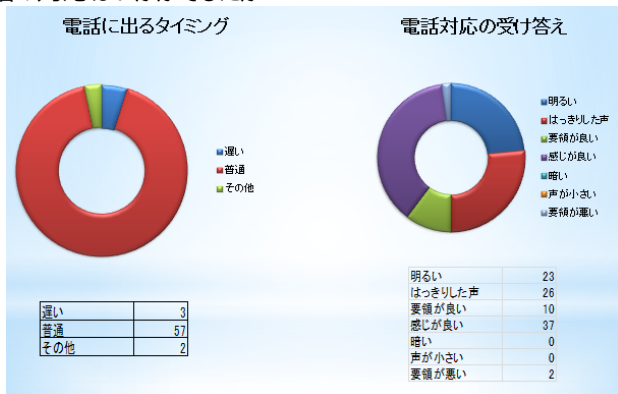
最も多かったのはホームページ制作についてでした。その他、グループウェア構築についても興味をお持ちのお客様がいらっしゃいました。今後はお客様に対して積極的に提案させていただきたいと考えております。

また SD 部では引き続き基幹業務システム開発や、パッケージ製品と連動して動作するサブシステムなどの「オーダーソフト」のご提案にも力を入れております。今後とも様々なシステムのお悩みに関しまして、是非お気軽に弊社 SD 部までお問い合わせ頂ければ幸いです。

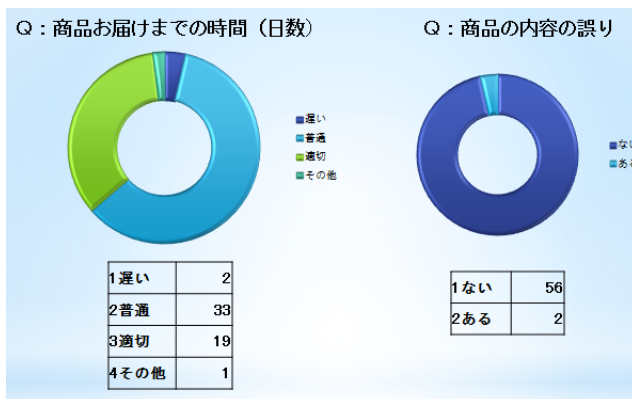
総務部からのコメント

毎年同様なお伺いをさせていただいておりますが、今年の私たち総務部の対応はいかがでしたでしょうか？お客様から頂きましたご意見です。

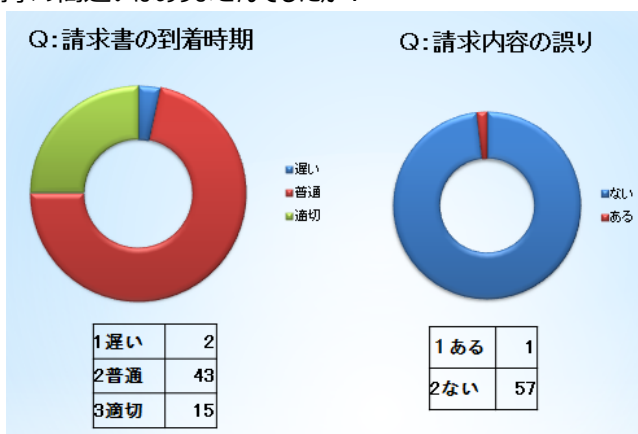
1. 電話の対応はいかがでしたか？



2. 商品お届けに間違いはありませんでしたか？



3. ご請求の間違いはありませんでしたか？



☆会社の窓口ともいえる総務部でございます。お客様のご意見を真摯に受け止めて、業務の改善に取り組んでまいります。今後とも、よろしくご指導いただきます様、お願い申し上げます。