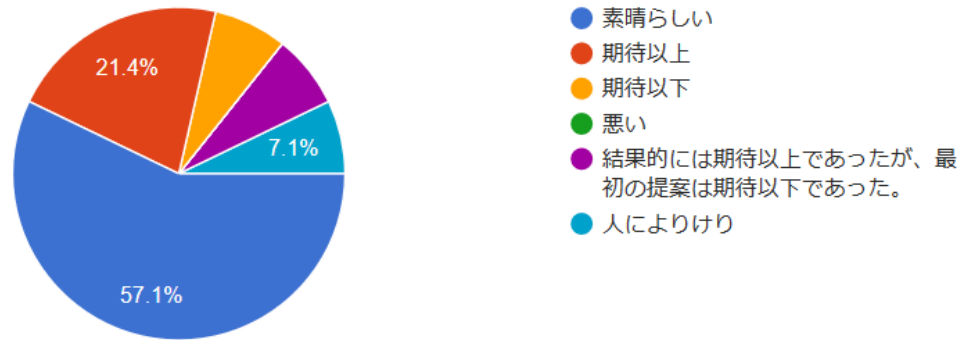


お客様満足度調査 2017

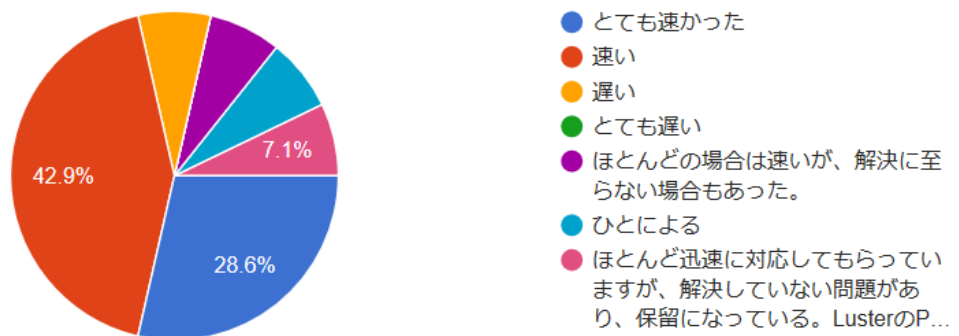
対応した担当は、お客様の立場になって積極的に対応していましたか？

14 件の回答



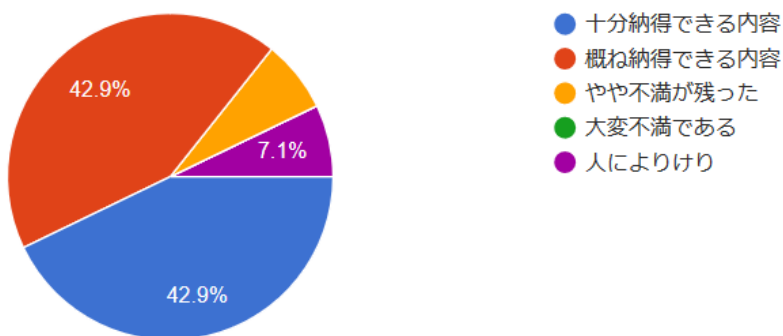
お問い合わせの解決策をご案内するまでの時間は迅速でしたか？

14 件の回答



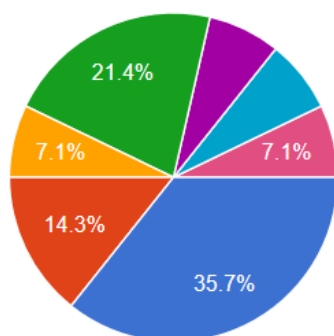
説明の分かりやすさ、丁寧度はいかがでしたか？

14 件の回答



サポート時間（時間外）について？

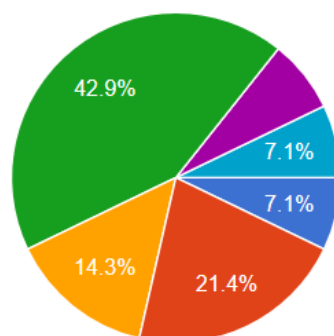
14 件の回答



- 24時間/365日対応を希望する
- 8時間/365日対応を希望する
- 電話等により受付だけでも24h/365dして欲しい
- 現サポートで十分
- サポートの終了時間をもう少し伸ばしてほしい（20時くらいまで）。
- 20時ぐらまではメールでの問い合わせに対応して欲しい
- 他社では、別途有料で土日祝日の...

担当エンジニアについて？

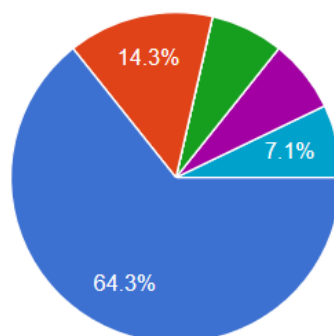
14 件の回答



- 特定の担当エンジニアを希望する
- 提案、導入は特定の担当エンジニアを希望する
- 保守サポートは特定の担当エンジニアを希望する
- 特定の担当エンジニアは必要としない
- FAQシステムで顧客管理してくれれば誰でもよいです。
- 一番システムを熟知している方に...

営業の対応はいかがでしたか？

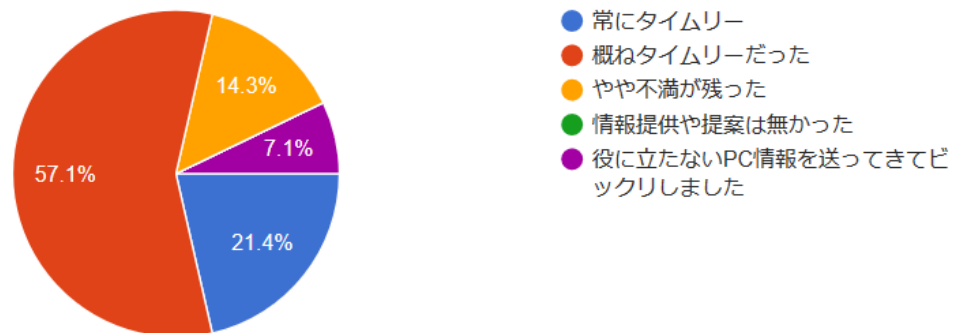
14 件の回答



- 良い
- やや良い
- やや良くない
- 良くない
- 技術担当だった方が営業担当になったので、交渉などでやりにくい面がある。
- なんの対応についてですか？

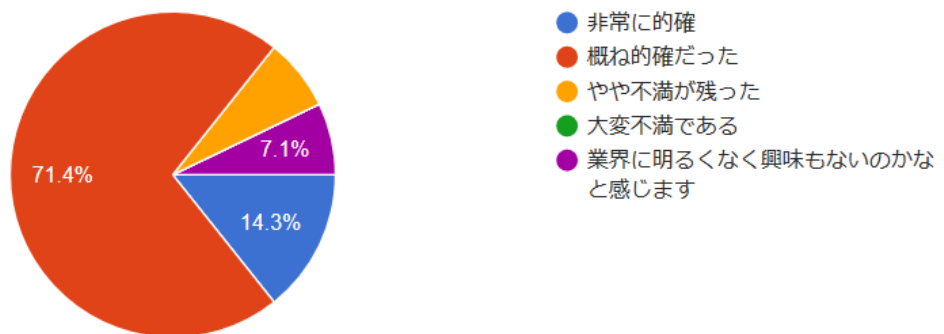
導入検討に際し、営業はタイムリーな情報提供ができていましたか？

14件の回答



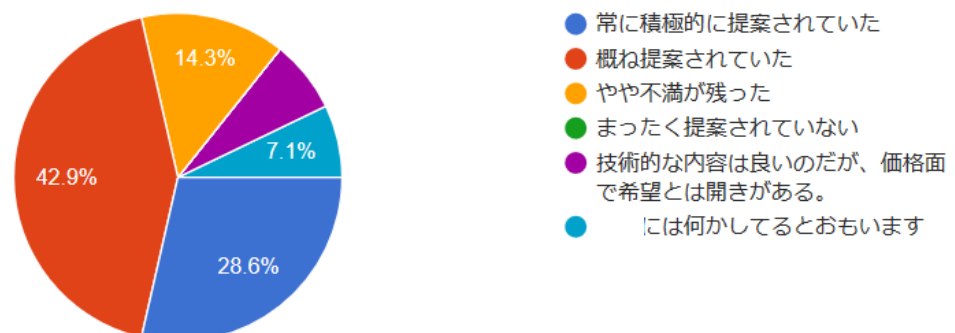
営業が提供した情報は的確な内容でしたか？

14件の回答



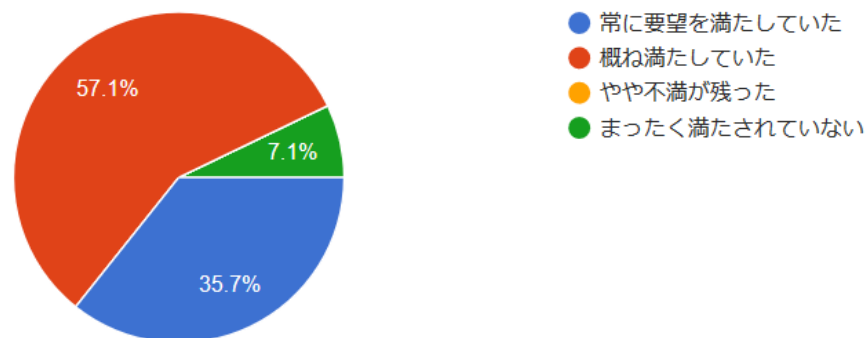
営業は常に積極的な提案ができていましたか？

14件の回答



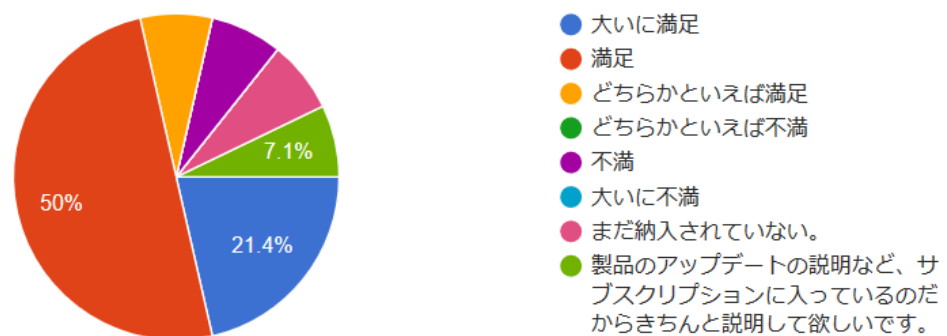
納期に関しご要望通り出来ていましたか？

14件の回答



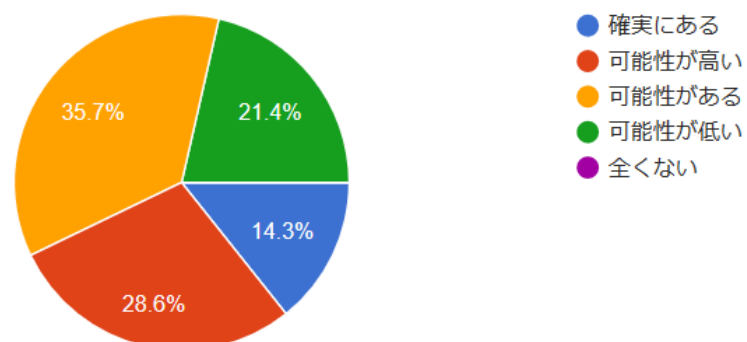
ご購入頂いた製品、サービスについて満足していますか？

14件の回答



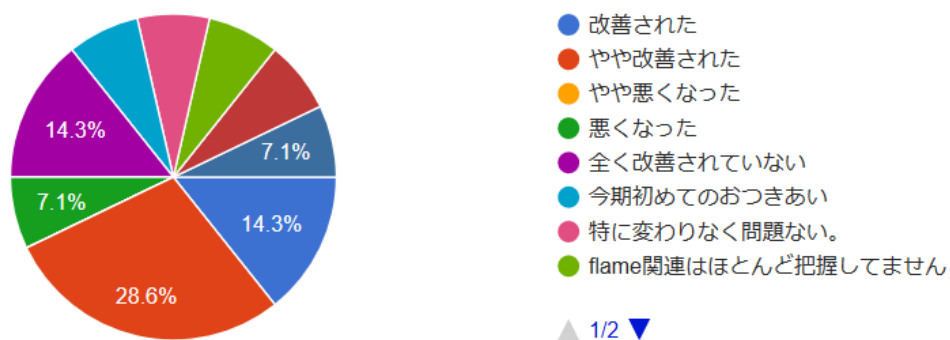
当社製品、サービスを他の方にご紹介頂ける可能性はどれぐらいありますか？

14件の回答



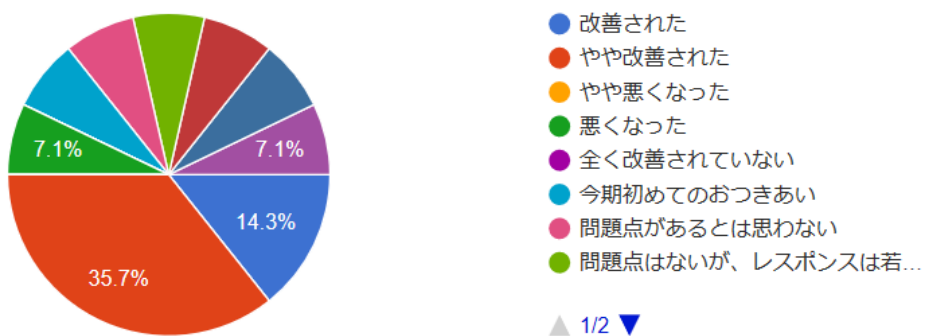
サポート関連で、昨年と比較し問題点は改善されたでしょうか？

14 件の回答



営業関連で、昨年と比較し問題点は改善されたでしょうか？

14 件の回答



その他、お気づきの点やご要望などありましたら、お聞かせください。

新しく提案されるセミナーやサポート関連が、ほとんどの場合有料化されているのが不満。長い期間サポート契約をしているが、年間の金額を考えると、契約している製品に関するセミナーなどは、含まれても良いのではないだろうか。

また、製品の重要なバグ等に関しては、問い合わせる前にアナウンスして欲しい。

サポートは技術的にも対応の素早さも満足しており大変助かっています。ただこの落ちやすいアプリケーションを提供しているからには、サポート時間外のフリーズによってユーザーが仕事が全くできなくなるという致命的な問題への対処を強く望みます。アプリケーションが安定するのが最善ですが、サポートがいないと治せない状態をこちらが治せるよう教育していただくのもいいし落ちなくなる使用方法があるのであれば使用方法を提案いただくのもいい。もっと積極的に頻繁に管理していただくのもいい。とにかくフリーズによって納期を守れなくなるのはクリエイターにとっては悲惨な状況ですので、方法はなんでもいいので改善を望みます。土日と夜はクリーターも休みという社会になれば理想ですが夢物語ですね。。

サポート窓口の方で約1名、電話に出ても「はい」しか言わない方がいる。社名ぐらい言って頂きたいです。以前から改善されていないです。

- ・いつも迅速に対応していただき、大変感謝しております。引き続き、担当をお願いしたいです。
 - ・Flameのバージョンアップやライセンス更新をお願いしましたが、サポートの方から連絡が来ないことが何度かあった。
- また、サポートチーム宛てのメール連絡で情報が共有されていないようです。
- 誰が来るのか、来社なのかリモート操作なのか、連絡が錯綜していました。
- ・別事業部の営業の方にご相談したことがありましたが、購入ではなくレンタルのご相談だった為か、催促しても連絡が来ないことが多かったです。本業ではないので、仕方ないと諦めました。

ご協力、有難うございました。