

サポート窓口に関するアンケート結果

弊社では、2019年1月にサポート窓口に関するアンケート調査を行いました。
アンケートの結果を以下に公開いたします。

1. 調査時期

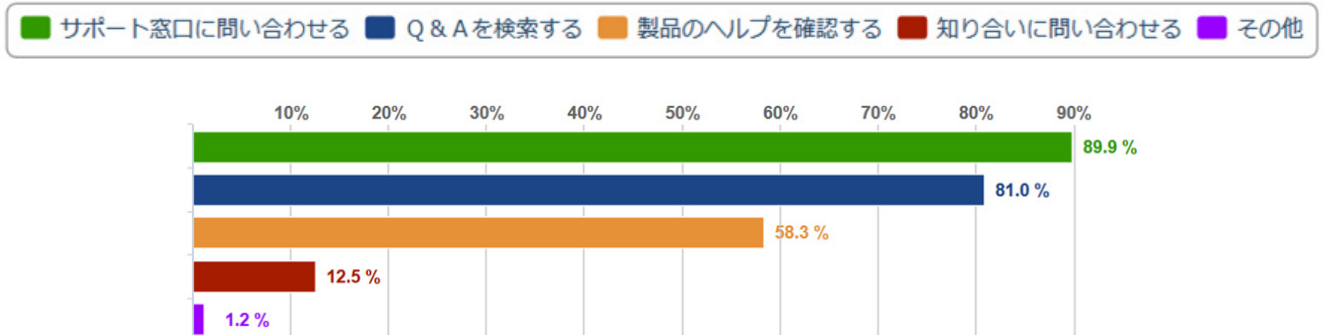
2019年1月

2. 調査対象

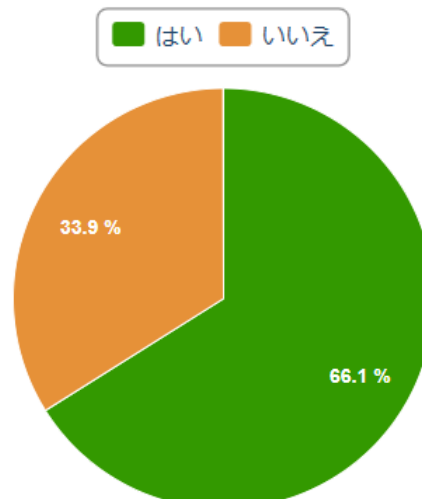
サポート会員の方

3. 調査結果

- 製品ご利用中の疑問点はどのように解決していますか？（複数回答可）

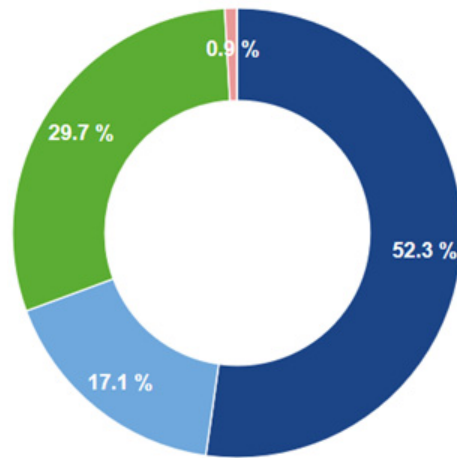


- 構造ソフトのサポート窓口で電話で問い合わせたことがありますか？



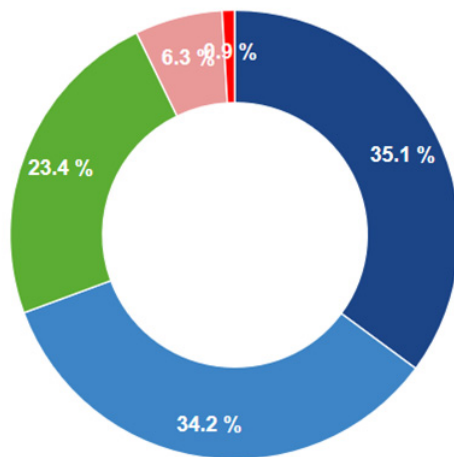
● 電話での声のトーンはいかがでしたか？

■ 良く聞こえる ■ おおよそ聞こえる ■ 普通 ■ あまり聞こえない ■ ほとんど聞こえない



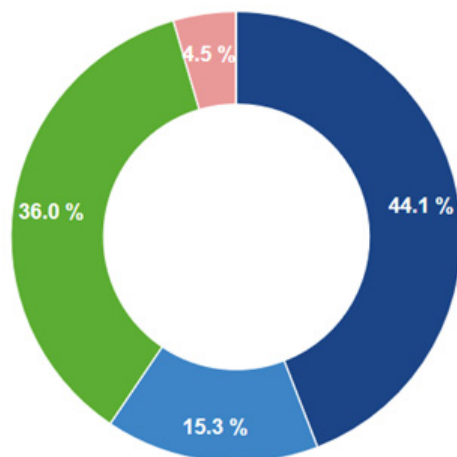
● 電話での回答内容はいかがでしたか？

■ わかりやすかった ■ おおよそわかった ■ 普通 ■ あまりわからなかった ■ わからなかった

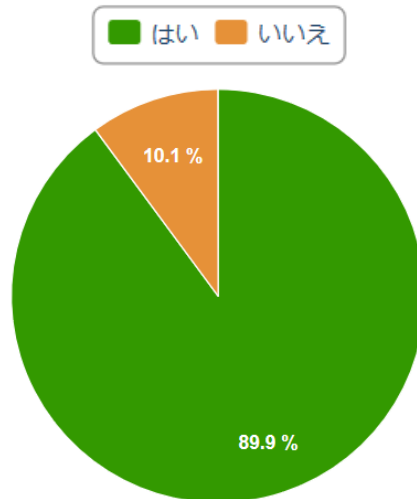


● 担当者の態度はいかがでしたか？

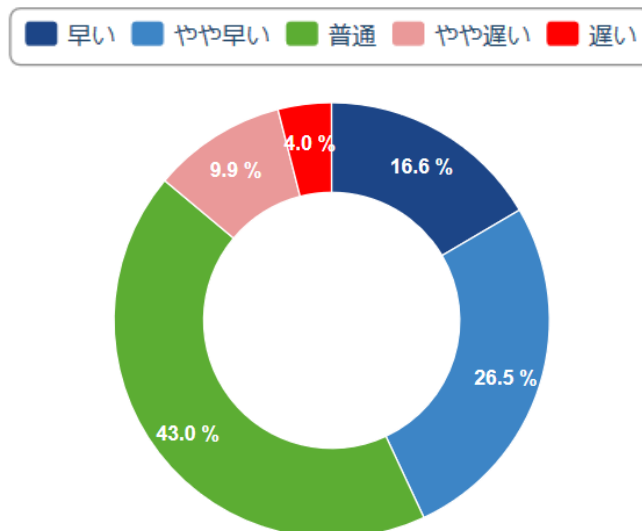
■ 好感が持てた ■ やや好感が持てた ■ 普通 ■ やや不愉快だった ■ 不愉快だった



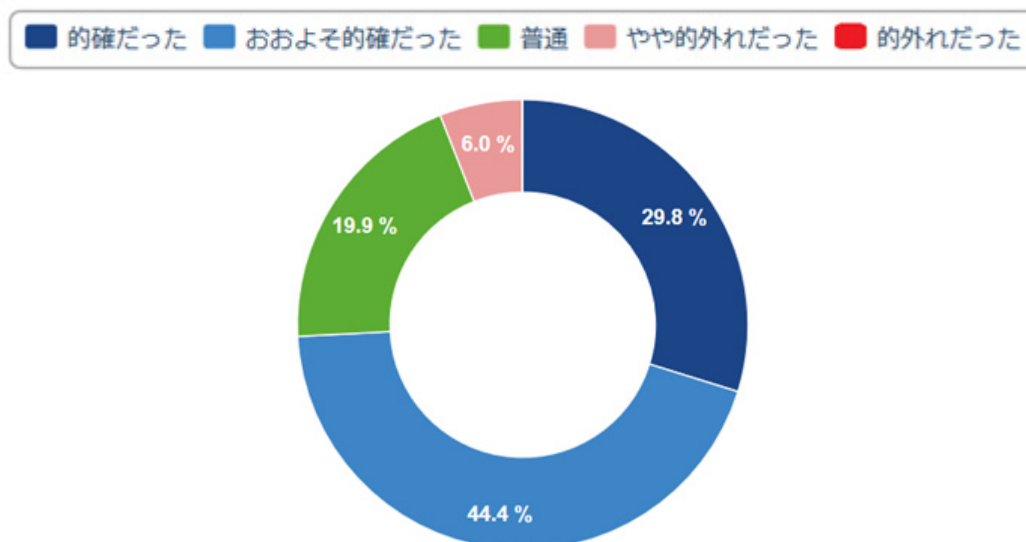
- 構造ソフトのサポート窓口でメール・ファクシミリで問い合わせたことがありますか？



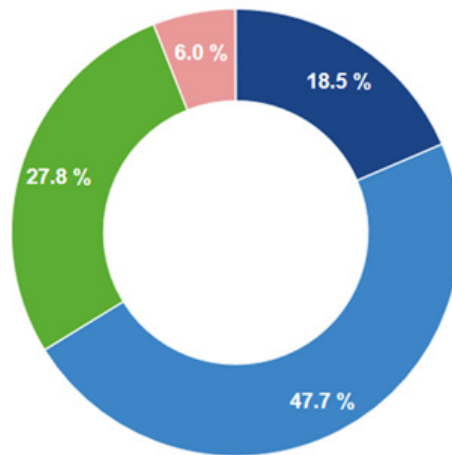
- メール・ファクシミリでの問い合わせに対して、回答までの時間の早さはいかがでしたか？



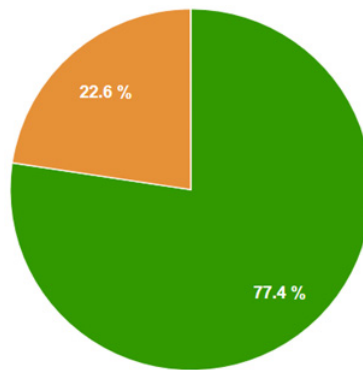
- メール・ファクシミリでの問い合わせに対して、回答の内容は的確でしたか？



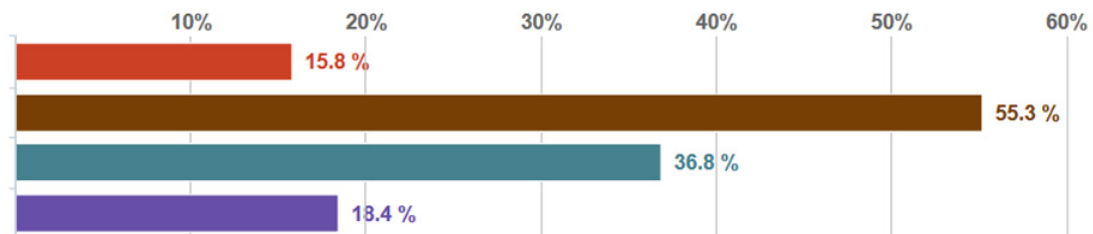
- メール・ファクシミリでの回答で示された代替案はいかがでしたか？



- Q&Aを利用していますか？



- 「Q&Aの存在を知っているが、ほとんど利用しない」を選んだ方に質問です。Q&Aをほとんど利用しない理由を教えてください。（複数回答可）



この度は、ご協力いただきまして誠にありがとうございました。

皆様からのご意見から、迅速性、丁寧かつ具体的な回答、付加情報の提供などの重要性を改めて認識することができました。

また、Q&Aのご利用が多いにもかかわらず、使い難いと感じている方も多くいるなど、改善すべきところも見えてまいりました。

励みになるようなコメントもいただき、ありがとうございました。

皆様のご意見を今後のサポートサービスの向上に役立ててまいります。

以上