

2019 年 12 月 26 日

extremeserv.ご利用のお客様各位

株式会社ディーネット
カスタマーサポート

お客様満足度調査アンケートのご報告

いつも当社サービスをご利用いただき誠にありがとうございます。

先日はお忙しい中、お客様満足度調査アンケートにご協力いただき誠にありがとうございました。

調査結果について下記にご報告させていただきます。

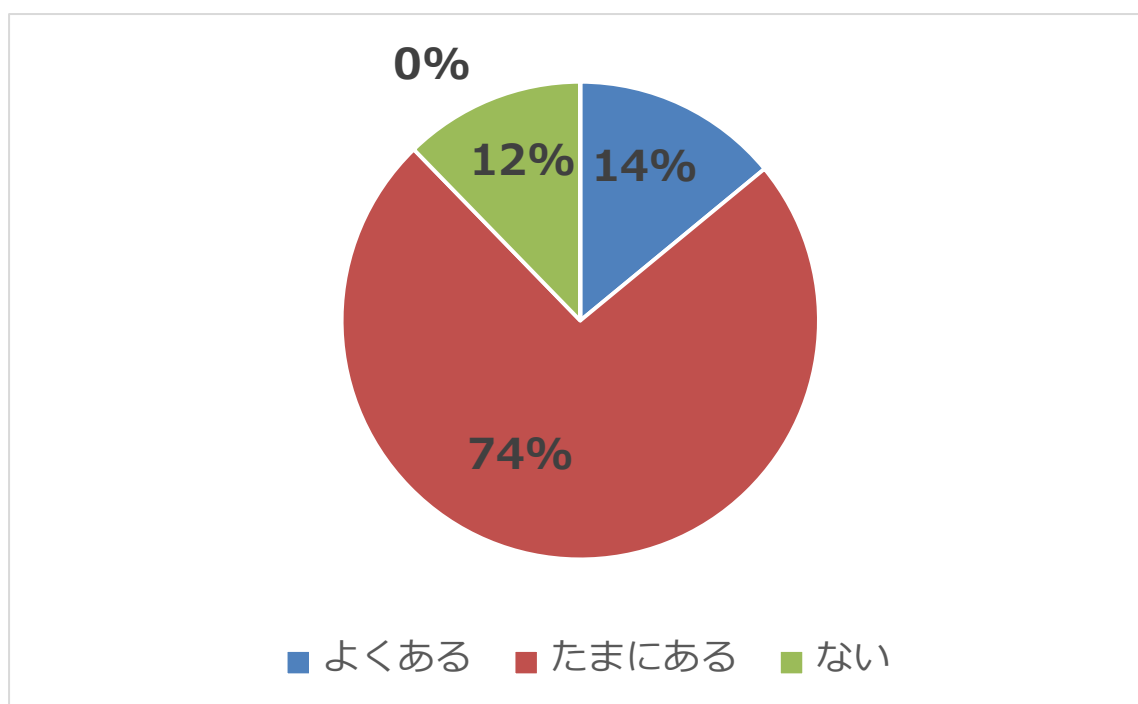
お客様からいただきました貴重なご意見は今後のサービス改善の参考にさせていただきます。

今後ともディーネットをどうぞよろしくお願いいたします。

【サポートに関するお客様満足度調査アンケート】

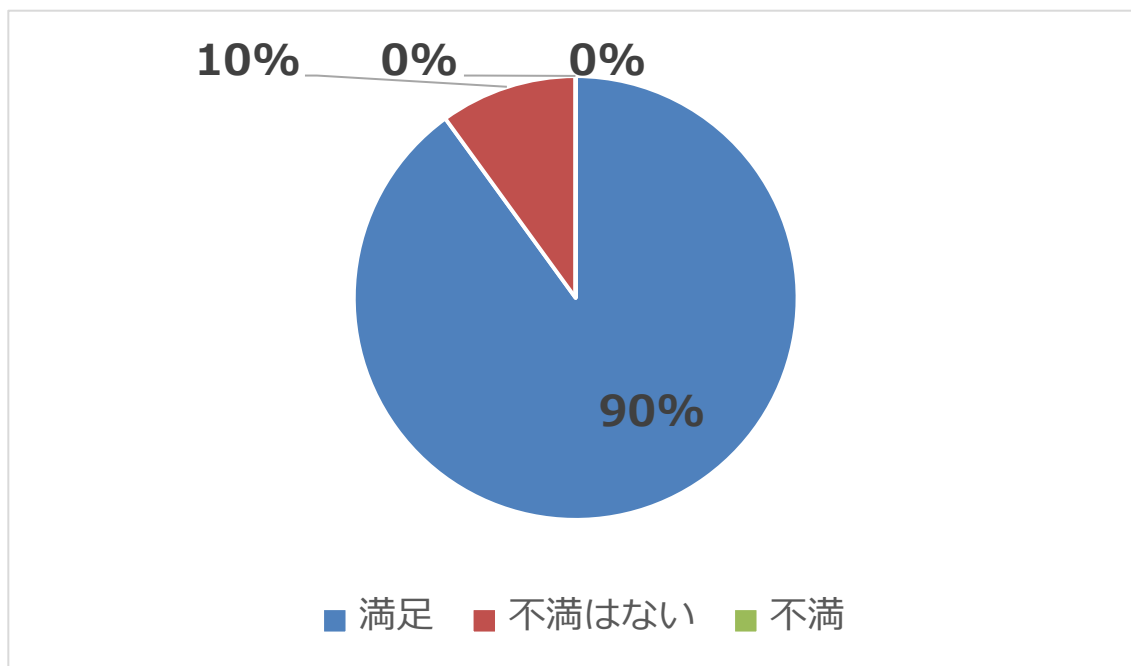
Q1. 当社サポートを利用したことはありますか

よくある	14%
たまにある	74%
ない	12%



Q2. Q.1で「よくある」「たまにある」をご選択された方、サポート担当者の対応はいかがでしたか。

満足	90%
不満はない	10%
不満	0%

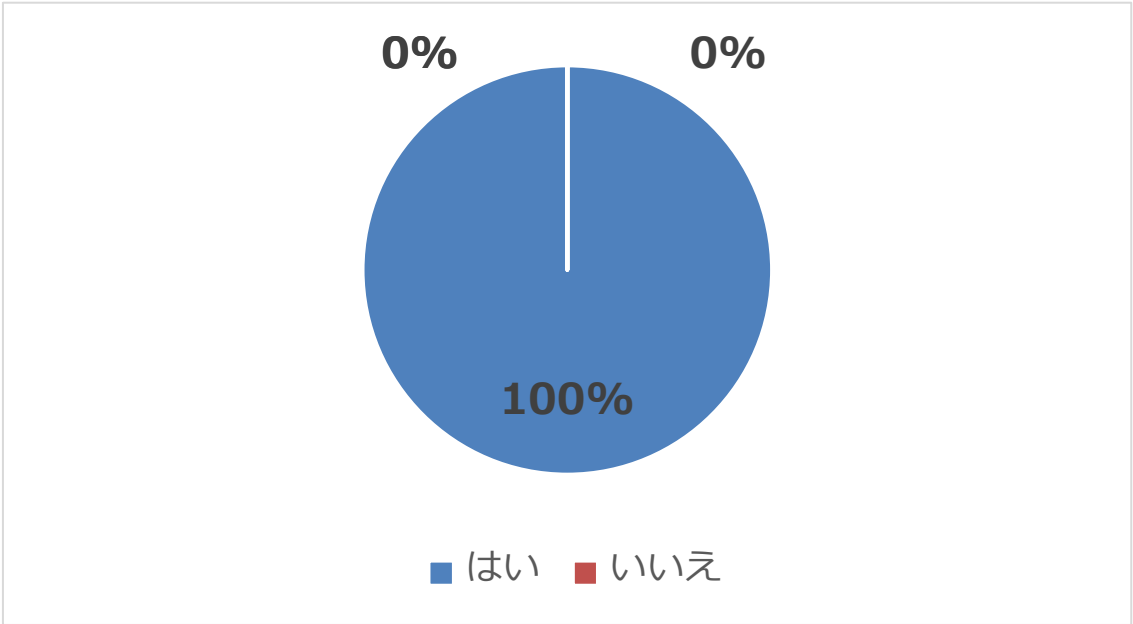


Q3. Q2.で「不満」「不満はない」をご選択された理由をお聞かせください。

- ・解決したから
- ・他社と変わらないから
- ・特になし（複数ご回答）

Q4. お問合せいただいた問題は解決しましたか。

はい	100%
いいえ	0%

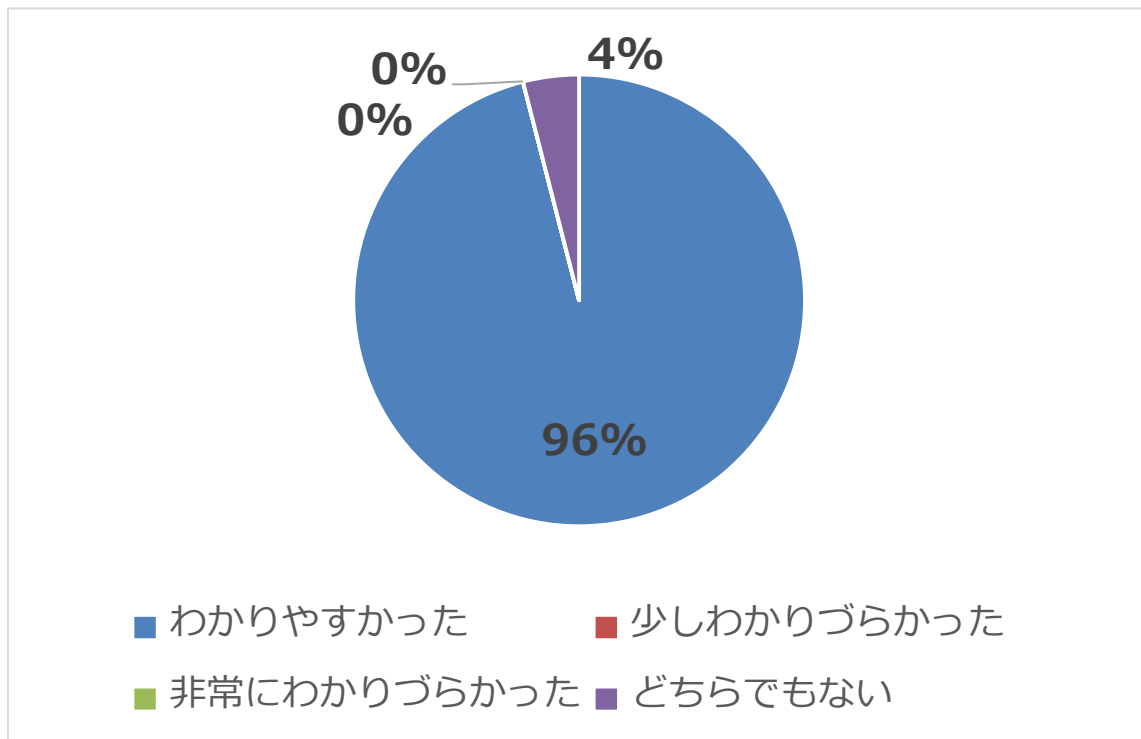


Q5. Q4.で「いいえ」をご選択された理由をお聞かせください。

この質問には回答がありませんでした。

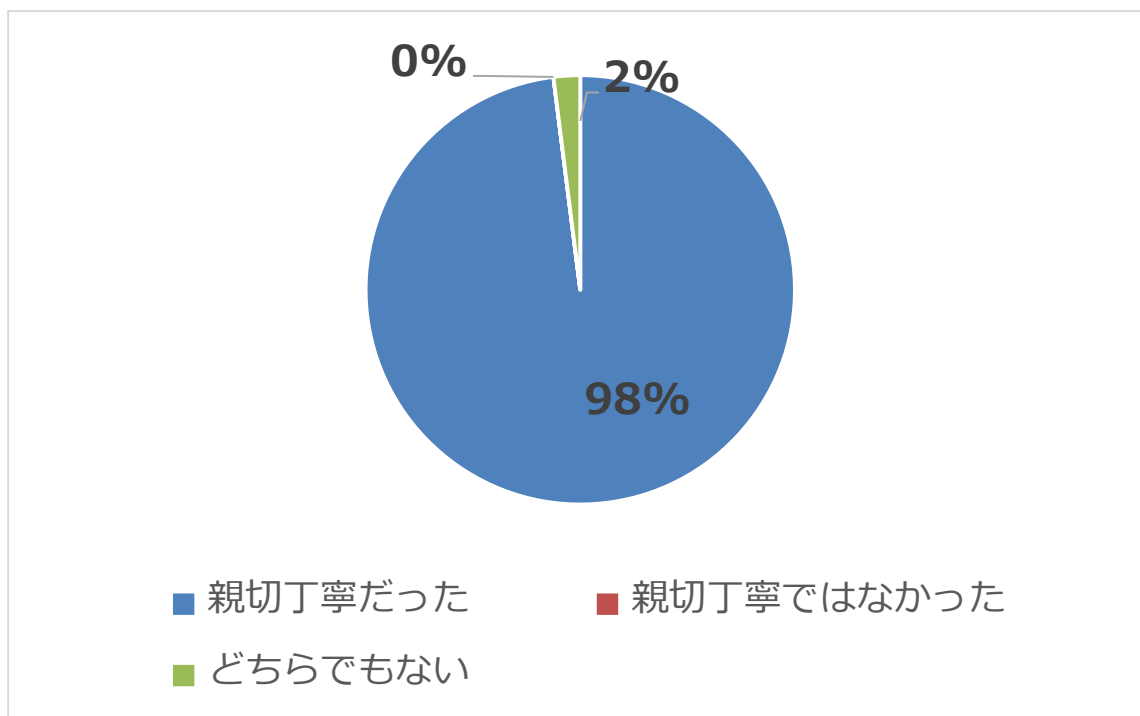
Q6. サポート担当者の回答はわかりやすかったですか。選択肢が当てはまらない場合は「その他」でご意見をお聞かせください。

わかりやすかった	96%
少しわかりづらかった	0%
非常にわかりづらかった	0%
どちらでもない	4%



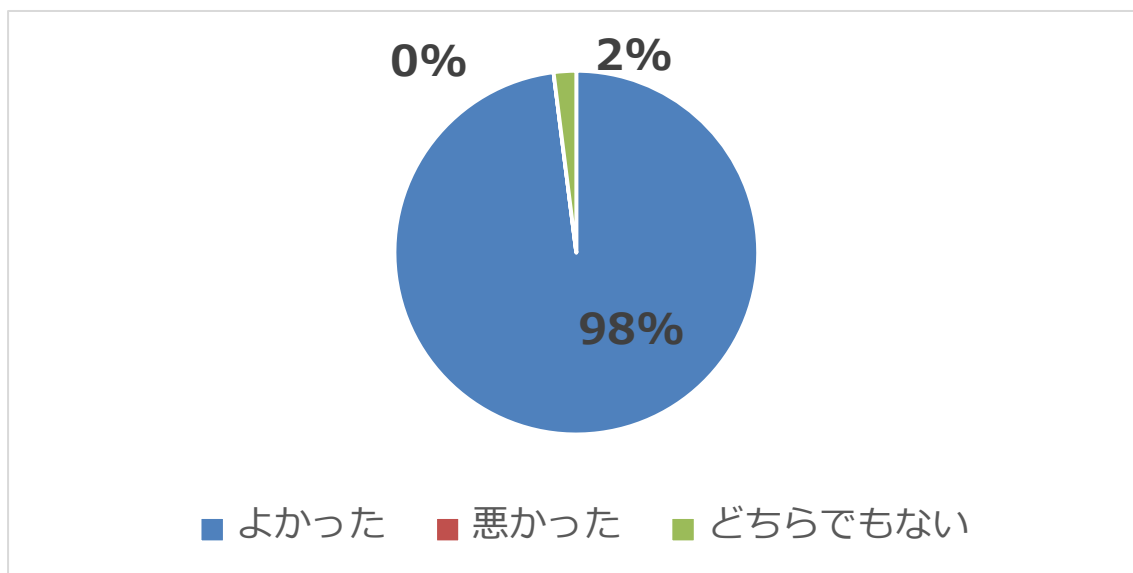
Q7.サポート担当者は親切丁寧でしたか。選択肢が当てはまらない場合は「その他」でご意見をお聞かせください。

親切丁寧だった	98%
親切丁寧ではなかった	0%
どちらでもない	2%



Q8.サポート担当者の言葉遣いはいかがでしたか。

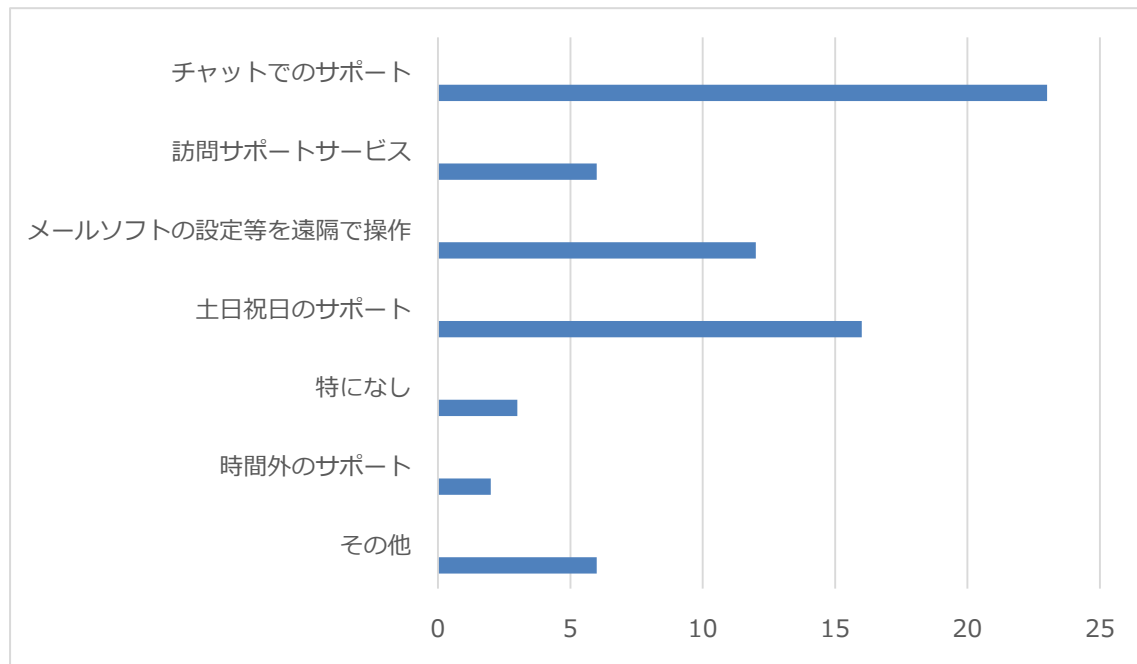
よかった	98%
悪かった	0%
どちらでもない	2%



Q9. サポート担当者の対応や態度についてご意見ご要望がありましたらお聞かせください。

- ・「折り返し電話する」とその場で解決できないことが増えた気がする
- ・丁寧に対応して頂いて資料まで頂きました。
- ・満足です
- ・迅速にとてもしっかり対応してもらってます。
- ・いつもよい対応で満足している
- ・いつも丁寧な対応をして頂いておりますので大満足です。
- ・女性の方が丁寧に対応して下さったので助かりました。
- ・感謝しかありません
- ・親切に対応していただきました。
- ・いまのままで良いと思います。
- ・良いです。サーバー以外の質問でも調べてくれたり心よく答えてくれるので（サーバーも安定しておりますので）サーバーの乗り換え等も考えておりません。
- ・迅速な回答で大変助かっています
- ・問い合わせの際は、いつもの確に教えて頂けるので助かっています。
- ・いつも丁寧なご対応を頂いている印象です
- ・サーバー移行時に親切にご対応いただきました。ありがとうございました。
- ・大変満足しています。
- ・どなたが対応されても、丁寧に接していただいております。
- ・丁寧に応えていただいております
- ・的確にわかりやすく説明いただき大変助かりました。
- ・私の時の対応は、満足しています。当方の分からない事を聞いた時も、一生懸命に対応してくれます。
- ・親しみを感じるくらいに満足しています。いつもありがとうございます。
- ・今後ともよろしくお願いします。
- ・サポートの女性の対応が素晴らしかった、当社も見習いたい
- ・大変熱心に問題分析・解決していただきました。
- ・適切
- ・特になし（複数回答）

Q10.サポートに対する要望をお聞かせください。選択肢が当てはまらない場合は「その他」でご意見をお聞かせください。(複数回答可)



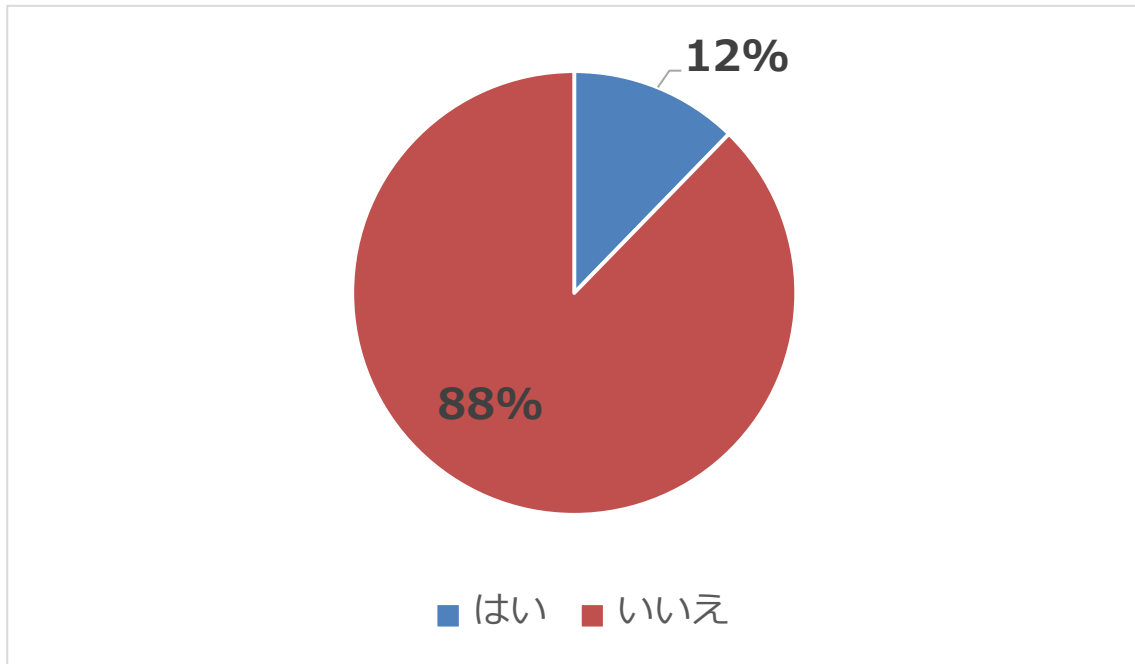
【その他】

- ・ 電話対応時間の延長
- ・ 特にリクエストはない
- ・ 電話・メールで迅速に対応してもらってるのでありがたいです。
- ・ 特になし (複数回答)
- ・ 今のところ考えていません。
- ・ 費用にあうサポートで満足です（訪問までしなくていいですが、チャットや遠隔操作、土日祝のサポートがあると嬉しいです。ただ有能な従業員様の確保が、結果顧客（私たち）の満足度に繋がりますので、チャットや遠隔操作が従業員の過度な負担になったり、土日休みを休みたいスタッフが多い場合は土日のサポートを実施しないで下さい。（土日祝にサーバーが繋がらないと言う困ったときが過去にありましたので少人数で対応とかはしていただけると嬉しいですが）
- ・ 時間外のサポートがチャット等でもよいのであれば助かります。
- ・ 今のままで充分です。

【当社に関するお客様満足度調査アンケート】

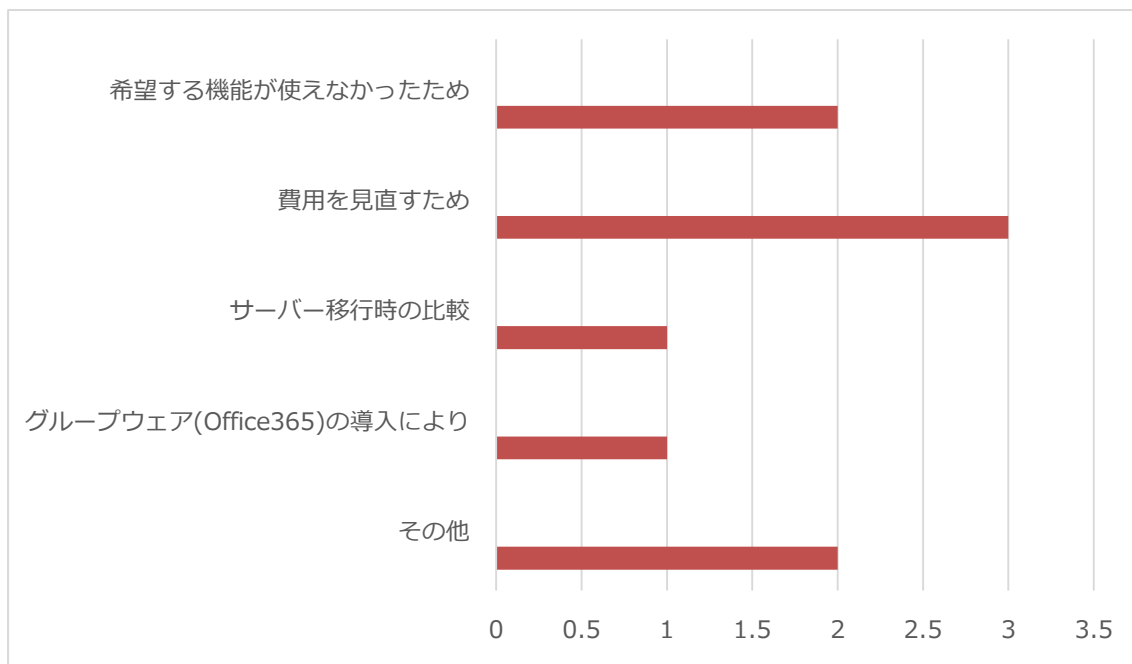
Q11.ここ 1 年で当社と比較検討した企業はありますか。

はい	88%
いいえ	12%



Q12.Q11で「はい」をご選択された理由をお聞かせください。

選択肢が当てはまらない場合は「その他」でご意見をお聞かせください。(複数回答可)



【その他】

- ・社内稟議で比較検討が必要なため

Q13. ご意見ご要望等がございましたらぜひご記入ください。

- ・他社並みの機能は使えるようにしてほしい、特に問い合わせフォームやワードプレスの容量制限
- ・今後も宜しく
- ・これまで同様、よろしくお願いします。
- ・ウィルスソフトやクラウドストレージも取り扱って欲しい。ITに関して御社1社に窓口をまとめたい。
- ・感謝してます。ありがとう！これからもよろしくお願いします！！
- ・これからも引き続きよろしくお願いいたします
- ・いつも有難うございます。今後ともよろしくお願い申し上げます。
- ・現在でも、大変満足しています。
- ・いつも丁寧なご対応を有難うございます。今後共、よろしくお願い致します。
- ・他社と比較してよい部分は電話サポートがあるところだと思うので電話サポートを止めないでほしい。チャットサポートもあってよいと思いますが担当者とのチャットが〇。他社のサポートでAIチャットボットがあるが質問答えが返ってこない。電話サポートなしのメールのみの問い合わせ受付もすぐに問題を解決したい場合、煩わしい。
- ・いつもありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
- ・今後もいろんな提案をして欲しい
- ・更新手続きにクレジットカード払ができるようになって欲しいです。
- ・お疲れ様でした。
- ・満足している
- ・特になし(複数回答)