

2022 年 3 月吉日
株式会社ディーネット
カスタマーサポート

extremeserv.ご利用のお客様各位

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。

昨年12月に実施させていただきました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。

アンケート結果を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。

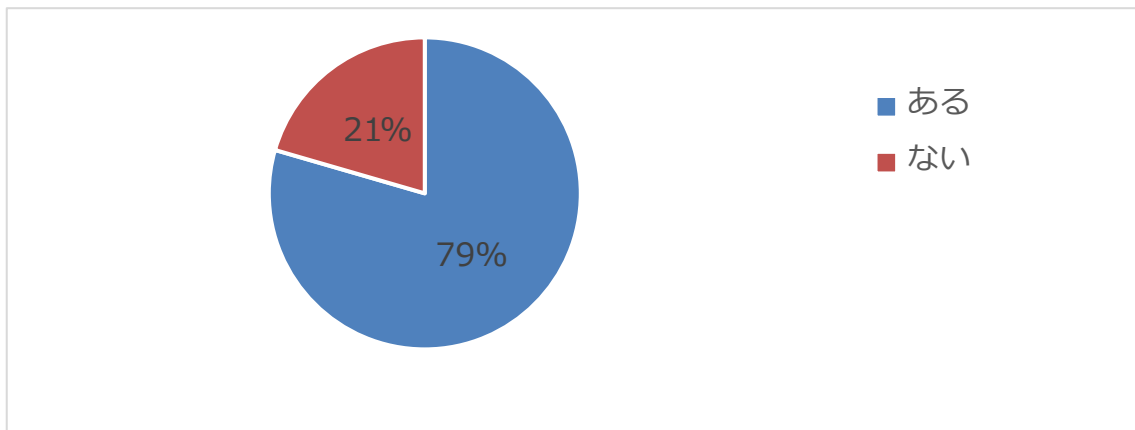
今後ともディーネットをどうぞよろしくお願いいたします。

【お客様満足度調査アンケート】

■サポートについて

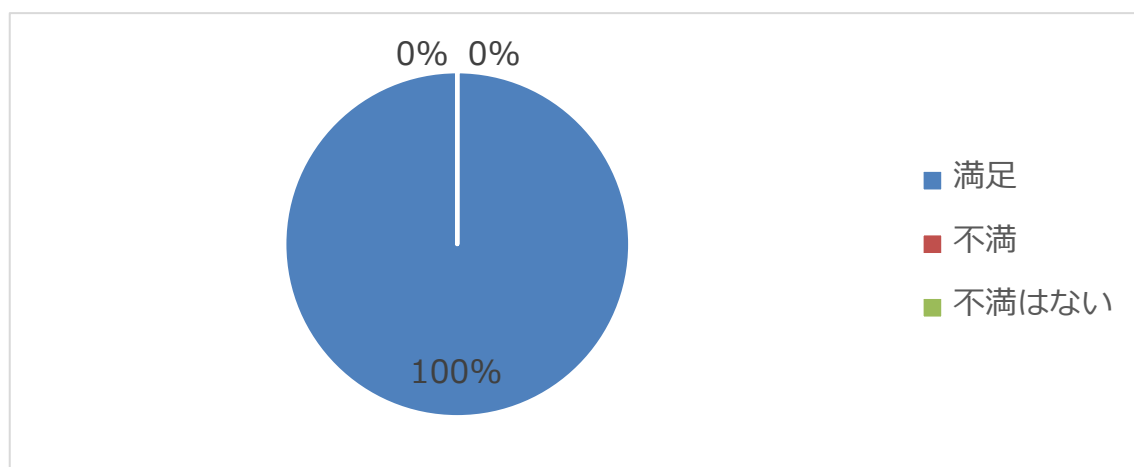
Q1.電話・メール・FAX で当社へお問合せいただいたことはありますか。？

ある	31
ない	8



Q2.Q1 で「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。

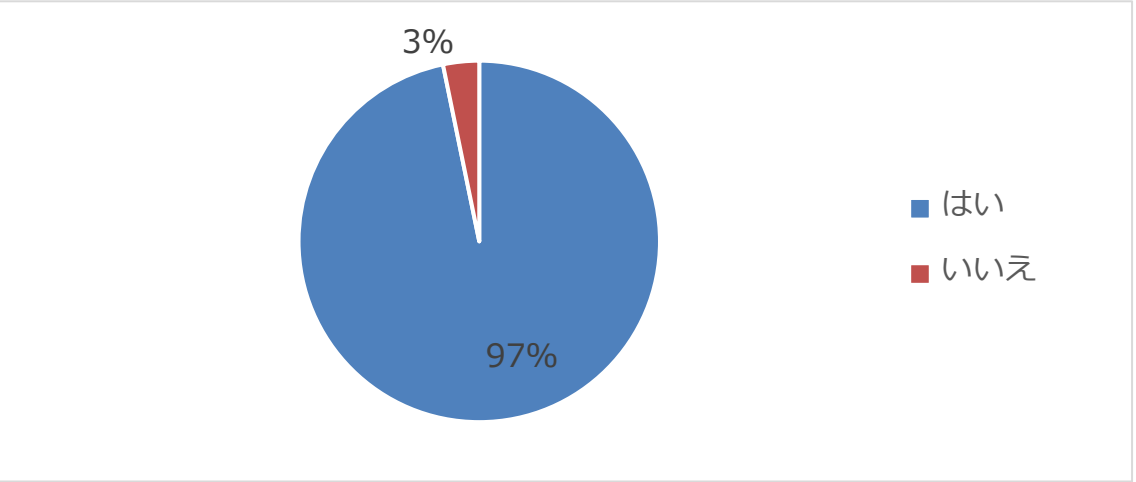
満足	31
不満	0
不満はない	0



Q3.Q.2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。
この質問のご回答はありませんでした。

Q4.お問合せいただいた問題は解決しましたか。

はい	30
いいえ	1

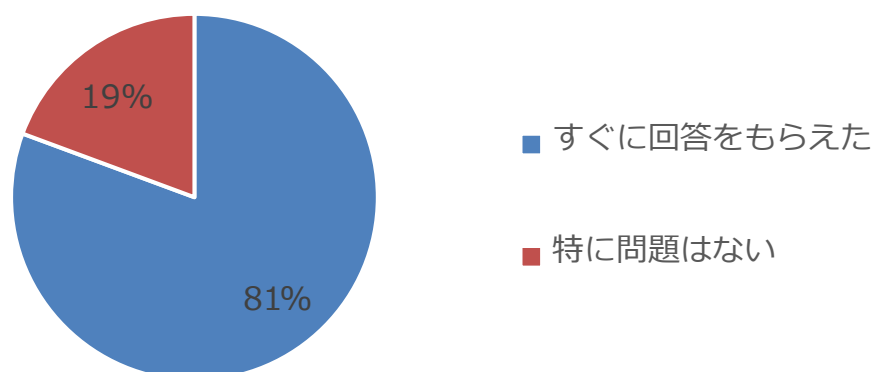


Q5. Q4で「いいえ」をご選択された理由をお聞かせください。

特に困りごとがなかった	1
-------------	---

Q6.お問合せ(電話、メール、FAX)時の回答までにかかった時間についてはいかがでしたか。

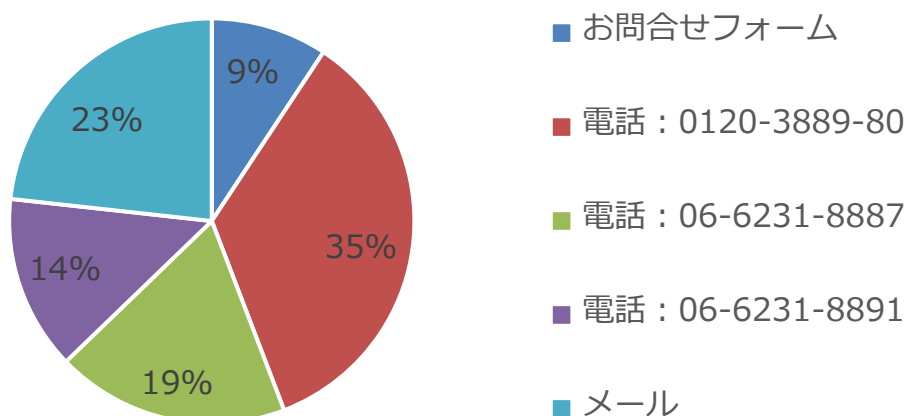
すぐに回答をもらえた	25
特に問題はない	6



Q7. 日頃当社へはどちらにご連絡いただいていますか。該当する項目をご選択ください。

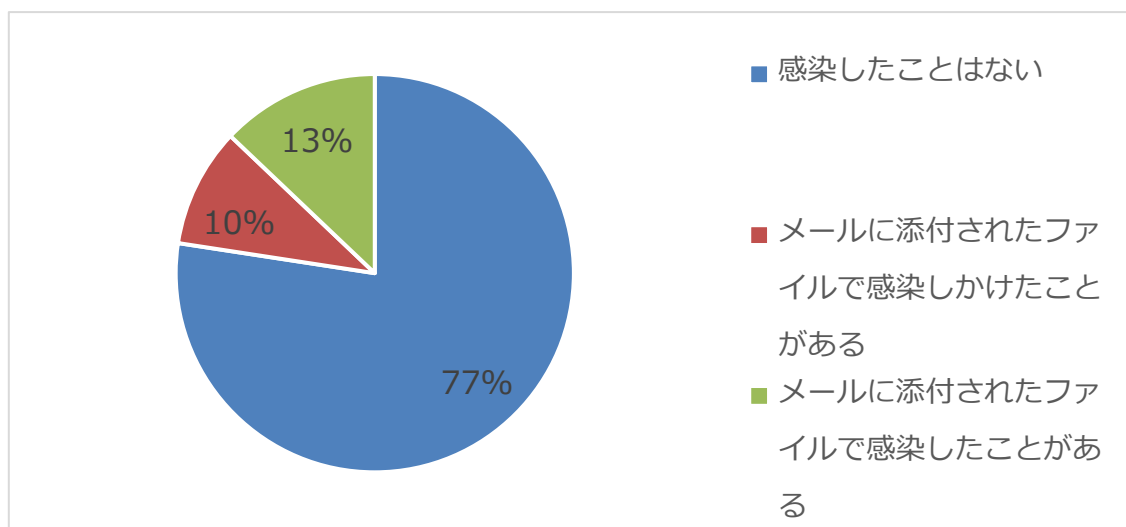
(複数選択可)

お問合せフォーム	4
電話：0120-3889-80	15
電話：06-6231-8887	8
電話：06-6231-8891	6
メール	10



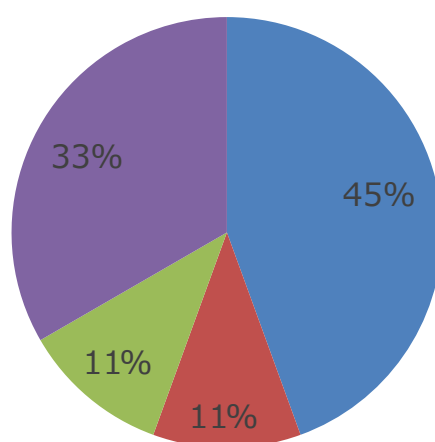
Q8.御社でメールやホームページでコンピュータウイルスに感染した、または感染しかけたことはありますか。

感染したことはない	24
メールに添付されたファイルで感染しかけたことがある	3
メールに添付されたファイルで感染したことがある	4



Q9.Q8.で感染したことがある、感染しかけたことがあるをご選択いただいたお客様、その後、ウイルスに関する対策はされましたか。（複数選択可）

Windows Update など、OS のアップデートを常を実施するようにしている	4
あんしんクラウドメールフィルタを導入	1
クラウドのメールセキュリティサービスを導入	1
各従業員のパソコンにウイルス対策ソフトを導入した	3



- Windows Update など、OS のアップデートを常を実施するようにしている
- あんしんクラウドメールフィルタを導入
- クラウドのメールセキュリティサービスを導入
- 各従業員のパソコンにウイルス対策ソフトを導入した

Q10.メールのサービスをご利用いただく上で、お困りごとはありませんか。

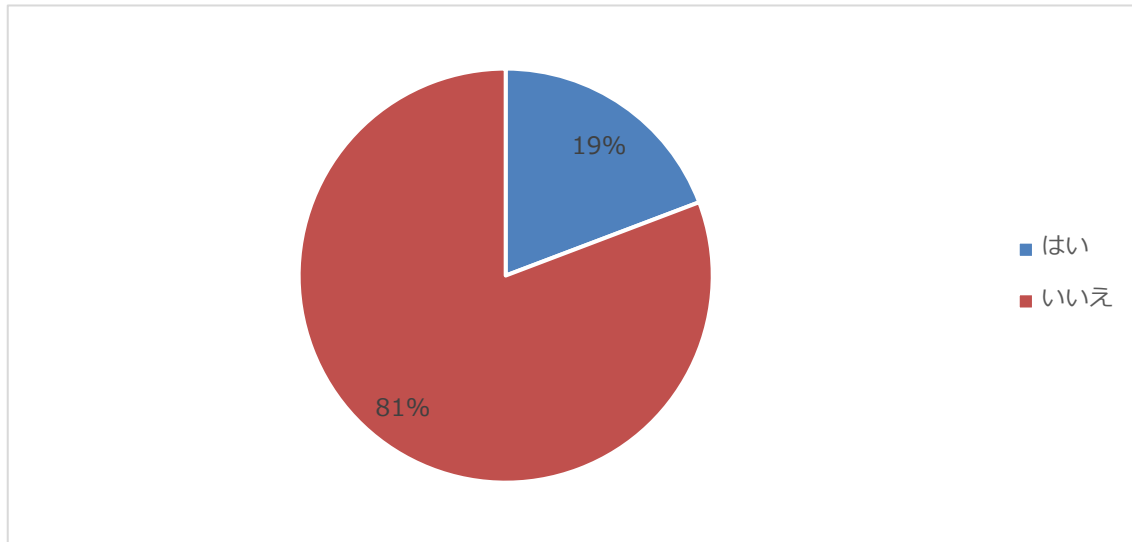
特になし
いつもお助けいただけるので、ございません。
メールのサービスを利用したことがない
添付資料の容量がすくない。メッセージエラーの文面を日本語にできないか。
現在は御社のメールサービスをしようしておりません
最近、迷惑メールが増加傾向にある
10MB を超えるファイルの送受信
WIN10 メールソフトの種類により、ダウンロードができないため、携帯に転送している。
spam メールのかすり抜け
メールの添付ファイルのサイズ制限
困ったときは電話で対応していただき解決してます。

Q11.ホームページをご利用いただく上で、お困りごとはありませんか。

特になし
現在は御社のサイトサービスをしようしておりません
サーバー容量が少ない。
ホームページ作成時にお問い合わせフォームにて recaptcha を入れて頂いたがもしかしたら bot?に突破されているかもしれない。同じ人から同じような問い合わせが何度も来ている。
困った時は、貴社にてアドバイスをもらっているので、困っていない。

Q12. ここ 1 年で当社と比較検討した企業はありますか。

はい	5
いいえ	21

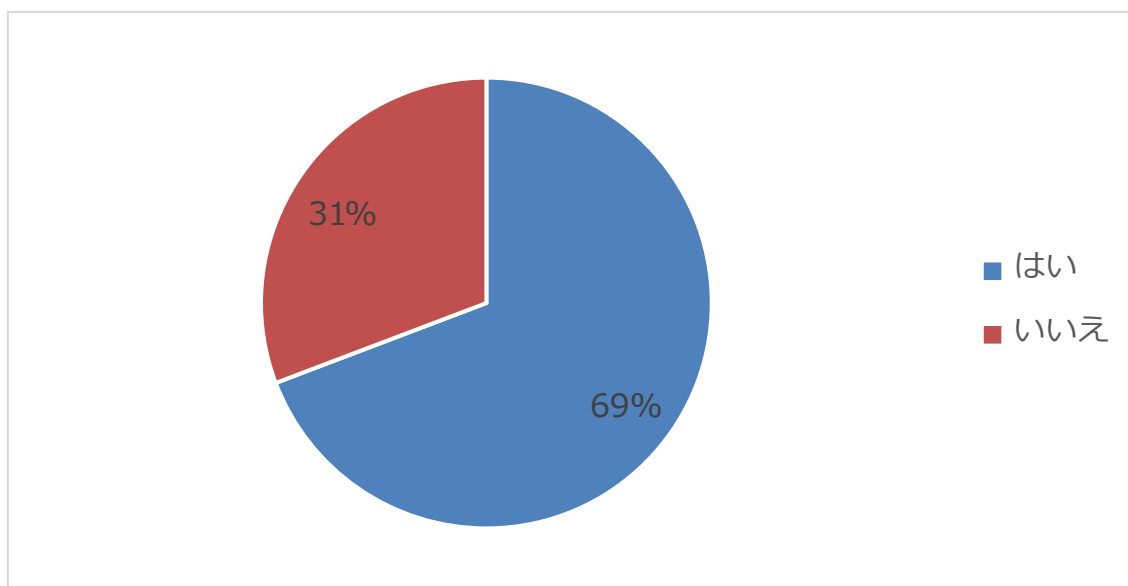


Q13. Q12 で「はい」をご選択された理由をお聞かせください。

単純なサービス・料金比較（契約時と時間が経っているので、金額が適当かどうか）	1
御社は年間利用料が高額、サーバ容量が小さすぎるため	1
相見積りをとるため。	1
定期的なコスト比較	1
新規案件でのホスティングサービス導入のため	1

Q14. ホームページのリニューアル・新規制作などで他社様からご提案を受けたことはありますか。

はい	18
いいえ	8



Q15. その他、ご意見ご要望等がございましたらぜひご記入ください。

いつも本当にありがとうございます。
いつも迅速、丁寧は対応をしていただいております、感謝しております。今後もよろしくお願いします。
意見・要望等は特にありません。いつも困った時に連絡しますが、本当に丁寧に対応して解決して頂いています。感謝しかありません！
コールセンターの対応力が高く、とても満足しています。
ドメインと DNS だけとなっていますが大変助かっております。
サポートに満足しております。引き続き宜しくお願い致します。
同じ利用環境、契約条件のままで、利用できるサーバ容量を増やしてほしい
PC について、詳しくない私にも、いつも丁寧に分かりやすく対応してくださり、ありがとうございます。
直接関係のないことを質問しても丁寧に答えてくださり、本当に助かっています。
特になし
いつもこちらからの問い合わせに対して素早いご対応ありがとうございます。今後ともよろしくお願いします。
いつも丁寧かつ迅速に対応して頂き満足しています。
担当の方が 親切に対応くださり感謝してます。
不満は有りません
お電話でのサポートが常に親身になっていただき、とても助かっています。ありがとうございます。
いつもレスポンスよく対応いただいているので助かります。ありがとうございます。
特にいまはありません。
本日はありがとうございました。