

2022 年 12 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。

11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。

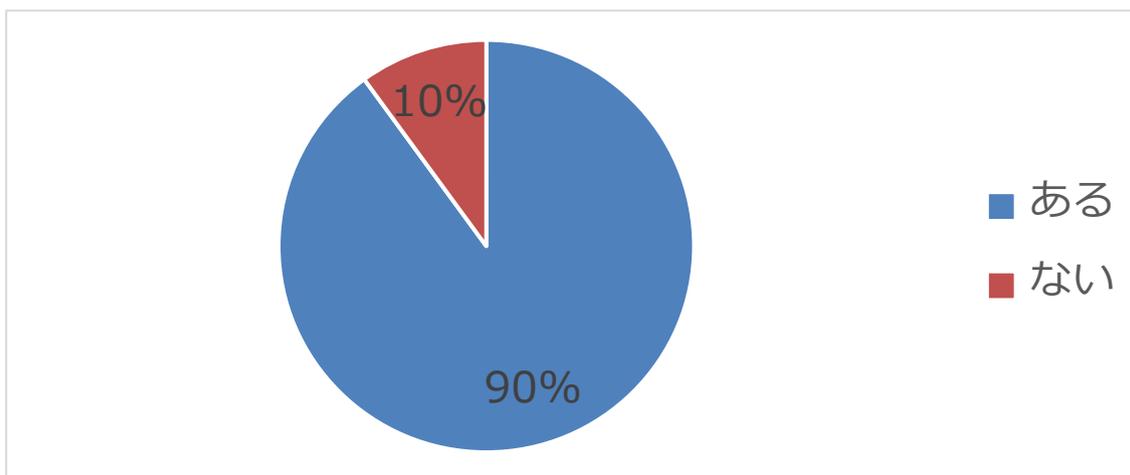
お客様からいただきました貴重なご意見は今後のサービス改善の参考にさせていただきます。

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のご報告】

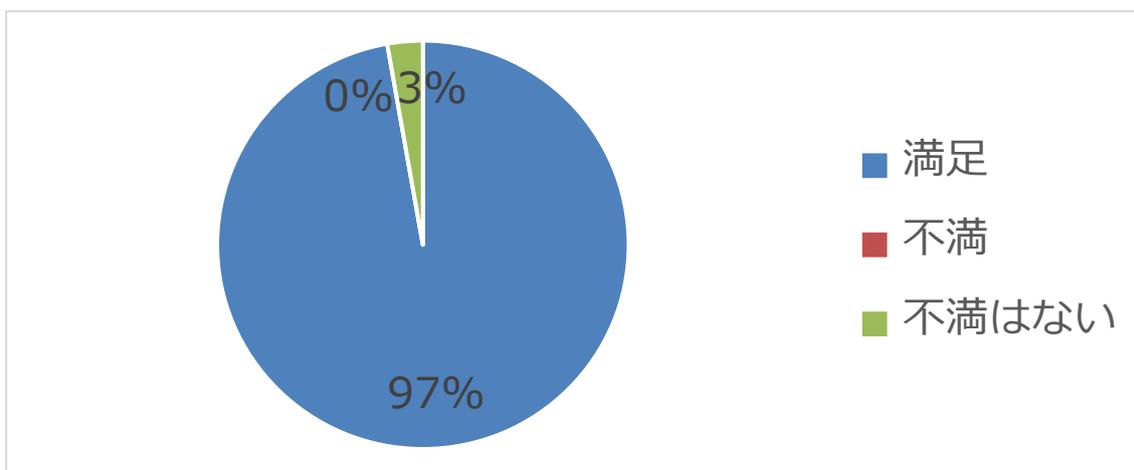
Q1.電話・メール・FAX で当社へお問合せいただいたことはありますか？

ある	36
ない	4



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	35
不満	0
不満はない	1

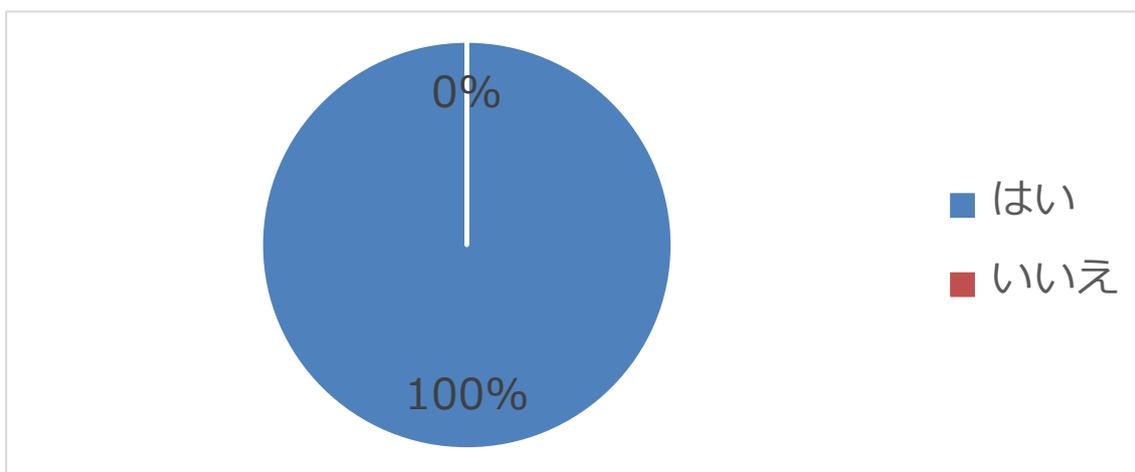


Q3. Q2で「不満」「不満はない」をご選択された理由をお聞かせください。

すっきりした回答ではなかったが、ある程度解決した	1
--------------------------	---

Q4. お問い合わせいただいた問題は解決しましたか。

はい	36
いいえ	0

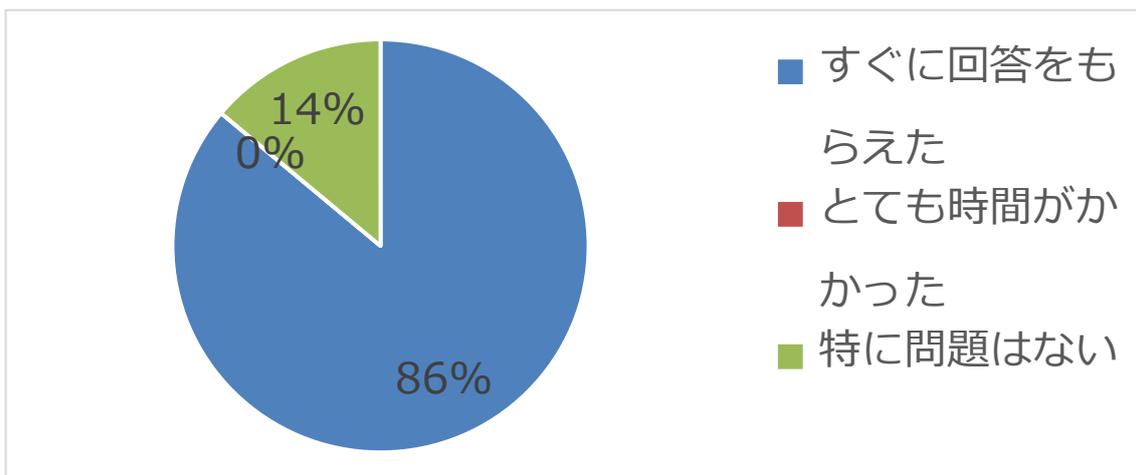


Q5. Q4で「いいえ」をご選択された理由をお聞かせください。

この質問のご回答はありませんでした。

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。

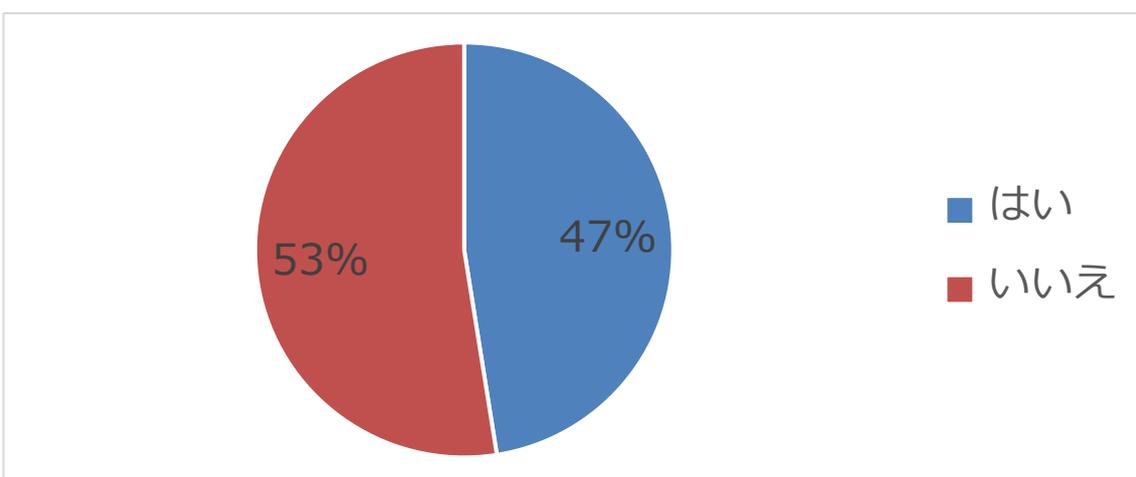
すぐに回答をもらえた	31
とても時間がかかった	0
特に問題はない	5



Q7. 当社のサポート窓口の電話番号が変わったことはご存じですか。

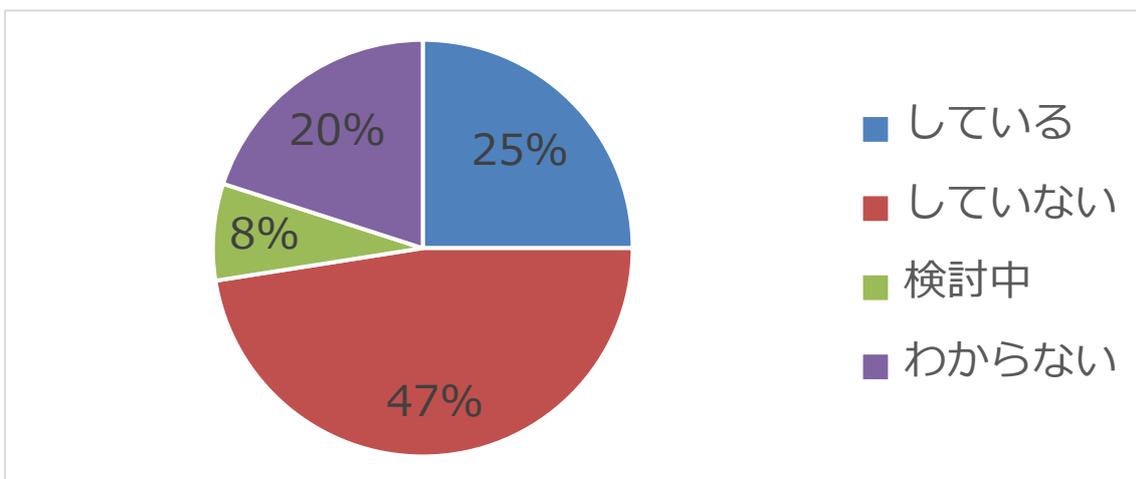
サポート電話番号 ⇒ 06-6231-8891

はい	19
いいえ	21



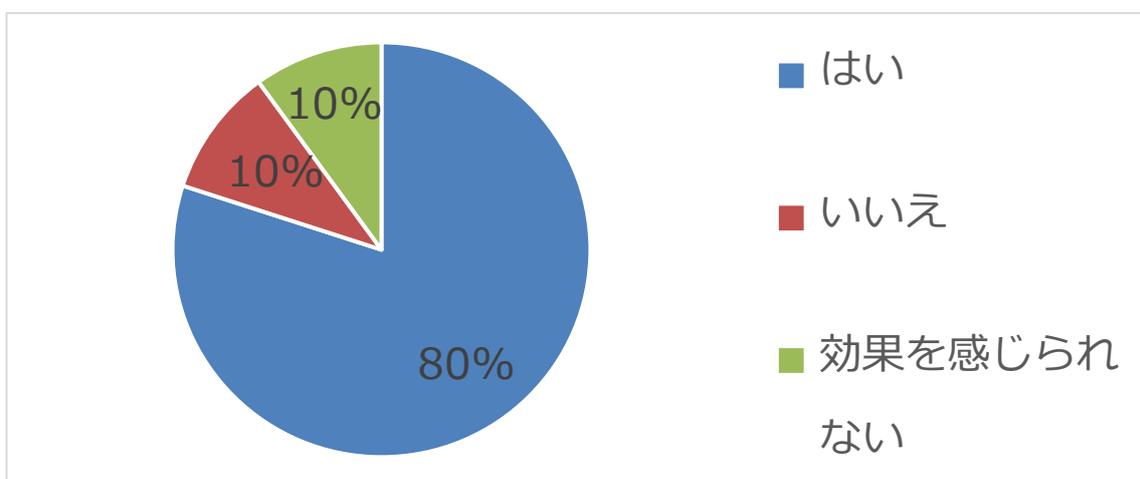
Q8. 昨年末頃から EMOTET(エモテット)と呼ばれるウイルスメールが流行していますが、なにか対策をしていますか。

している	10
していない	19
検討中	3
わからない	8



Q9. Q8で「している」をご選択された方、ウイルスメールはブロックされるようになりましたか。

はい	8
いいえ	1
効果を感じられないので、他のサービスへ乗り換えを検討している	1

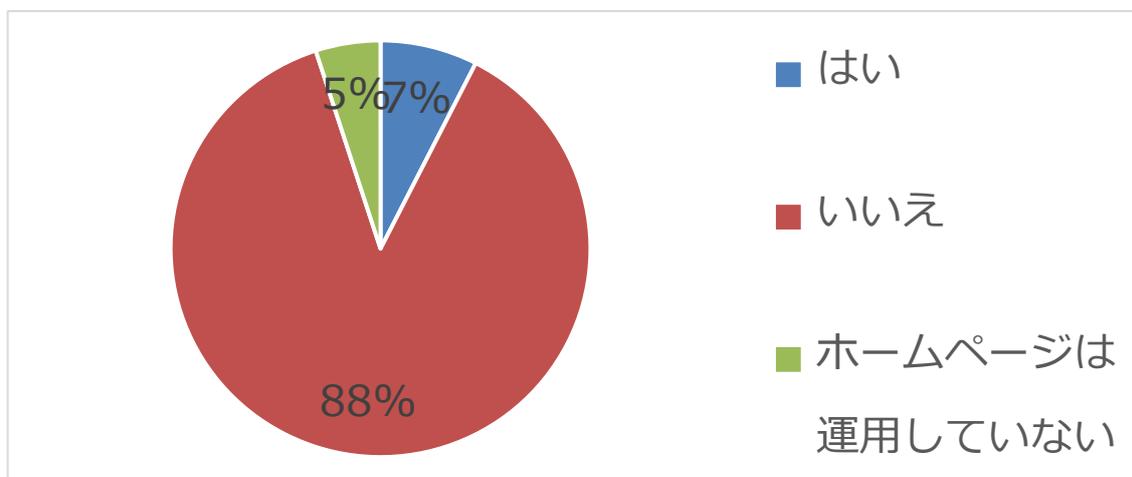


Q10. Q9で「はい」をご選択された方、よろしければどのような対策をされているのかお聞かせください。

会社内への注意喚起、特にむやみに受信メールを開かない。	1
シマンテックドットクラウド	1
FortiGate を設置している	1
UTM 設置	1
あんしんクラウドメールフィルター、UTM、ウイルス対策ソフトの導入	1
セキュリティソフト使用	1

Q11. 御社のホームページの表示速度が遅いと感じたことはありますか。

はい	3
いいえ	35
ホームページは運用していない	2

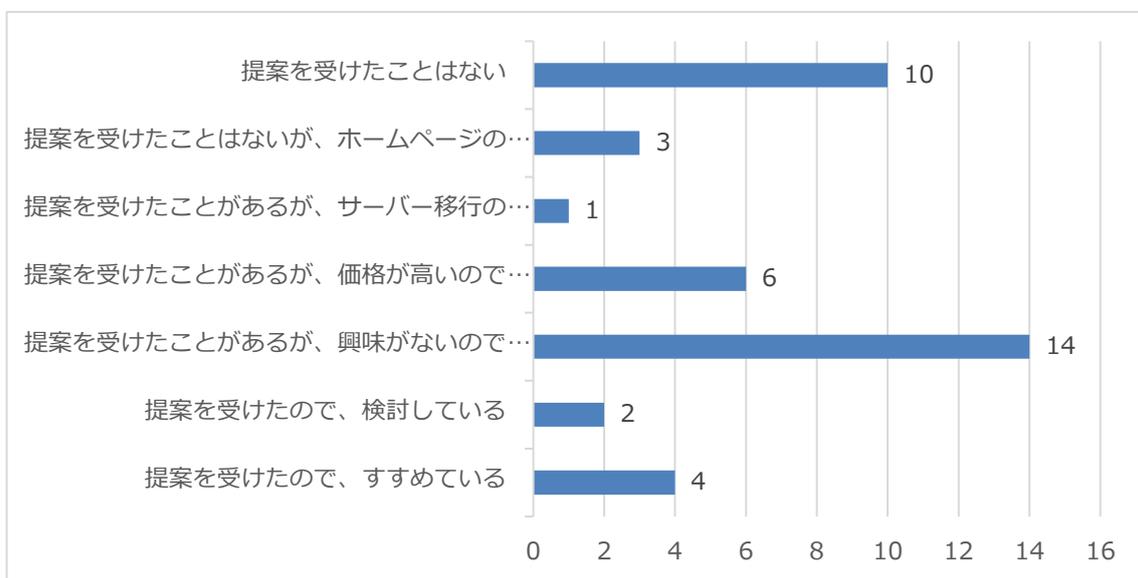


Q12. ホームページのリニューアル・新規制作などで他社様からご提案を受けたことはありますか。

提案を受けたことはない	10
提案を受けたことはないが、ホームページのリニューアル・新規制作を検討している	3
提案を受けたことがあるが、サーバー移行の必要があったので断った	1
提案を受けたことがあるが、価格が高いので断った	6
提案を受けたことがあるが、興味がないので断った	14
提案を受けたので、検討している	2
提案を受けたので、すすめている	4

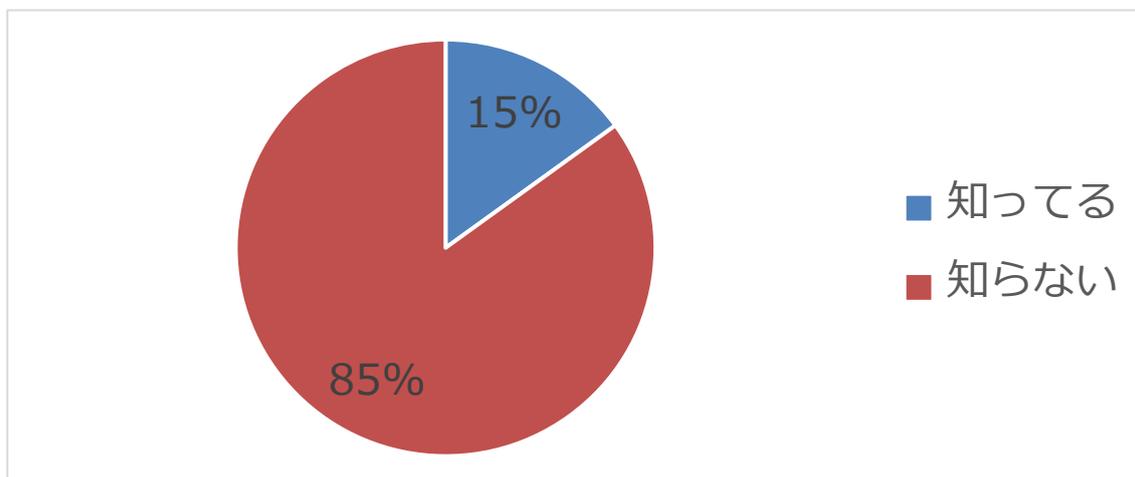
その他

本部の部署が行っているのでわからない	1
リニューアル完了	1
現在のホームページで満足しており、現状変更す予定はありません	1



Q13. 当社のホームページ制作サービス「ページつくる」をご存知ですか？

知ってる	6
知らない	34



Q14. メール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	10
添付ファイルの取扱容量の上限が少ない	1
迷惑メールが多い	1
社内メールが[spam]扱いになったりエラーメッセージが付く事がある。	1
いつもお助けいただいておりますので全く困っておりません。ありがとうございます。	1
送信したメールが何かにひっかかて届かないことがある。容量オーバー以外の場合、空メールを送信することで、ひっかりをのぞいている。いつも他社からのアップデート情報がひっかかる原因となることが多い。	1
容量が足りない。IMAPでのレスポンスが悪い。	1
ウイルス対策についてよくわからないので不安	1
サーバの契約容量が不足気味なので PalletteUP への移行を検討中	1
御社のご担当者に詳細を教えて頂き、現状非常にうまく稼働いたしております。	1

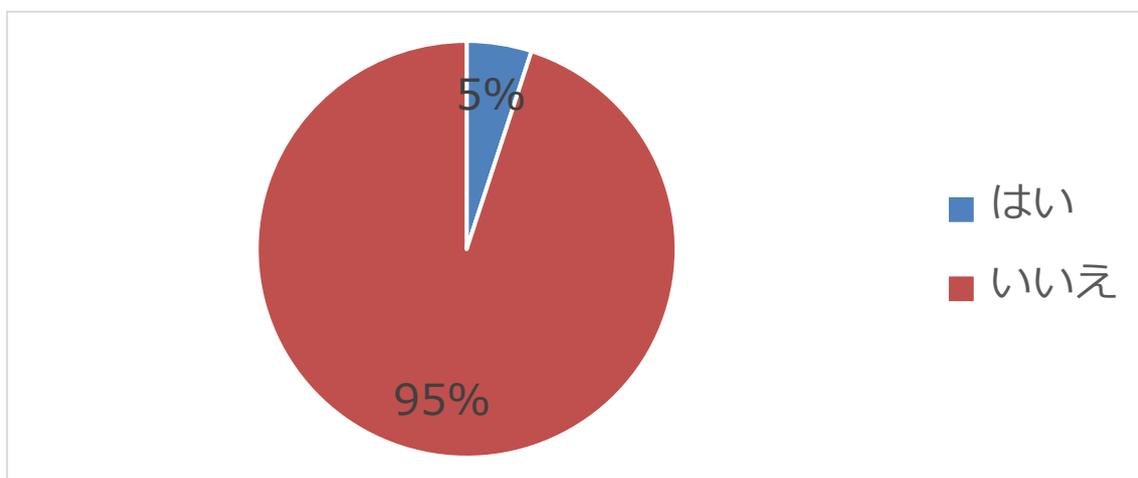
その都度連絡し、解決をはかっている	1
迷惑メールの多さなどに困っている	1
ほっておくと容量が上限になっていた	1

Q15. ホームページ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	14
現在使用中の HP が a-blog という製品。form 作成追加ごとにサポート会社に支払いが発生しており、自社で自由にいくつでも作成したい希望があります。	1
大きな編集・改変するときは自分で出来なくて困っている	1
ホームページ作成ソフトは他社を使用しているが、サーバーは貴社を使用しているが、サーバーのサポートはソフト会社で受けられず、ホームページについては貴社のサポートが受けられないのでどちらに原因が有るか不明な場合は今後困ることが有るかもしれない（ソフト会社は自社サーバー使用の場合のみサーバーをサポート）	1
会社組織が大きく変わったので、リニューアルしたい	1

Q16. ここ 1 年で当社と比較検討した企業はありますか。

はい	2
いいえ	38



Q17.Q16.で「はい」をご選択された方、理由をお聞かせください。

希望する機能が使えなかったため	0
費用を見直すため	2
ホームページ制作会社にすすめられた	1

Q18. 新しい共有レンタルサーバーサービスがあれば、移行したいですか。

セキュリティが強化されるなら移りたい	10
容量が大きくなるなら移りたい	4
価格が今より抑えられるなら移りたい	13
移りたいがメール数が多いので移りたくない	1
今のサービスで満足している	21
価格↓、速度↑、移行が問題なく出来るなら検討	1
地域密着型の仕事なので HP からの反応が少ない	1

Q19. 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。

なし	5
電話では親切に対応していただき助かっています。年更新の自動更新があればうれしいです。	1
特になし。引き続きよろしくお願い致します。	1
特にございませんですが、今後ともよろしく願ひいたします	1
PCについて詳しくない私にも分かるように、いつも親切に対応して下さりありがとうございます。心強く、頼りにさせていただいております。	1
いつも親切・丁寧に教えていただき、感謝です。	1
いつも丁寧に対応していただいているので、今は特にありません。	1
メールレスポンスが悪い。メール容量が足りない。今時の容量になりませんか？ 常にメール容量を気にしながらの運用。プランを落としたので仕方ないが少ない。大容量ファイル転送サービスなども、あれば良いと思います。	1

サポートの方がいつも親切でうれしいです	1
非常に機械に精通している方が多く、非常に満足しております。今後ともよろしく願いいたします。	1
いつもありがとうございます。これからもよろしく願いします。	1
今すぐ思いつくことがないので、引き続き宜しく願いします。	1
いつも親身にサポートしてくれて大変助かっております。	1
今後ともよろしく願いいたします	1
何時も御世話になりありがとうございます。引き続き宜しく願いします。	1