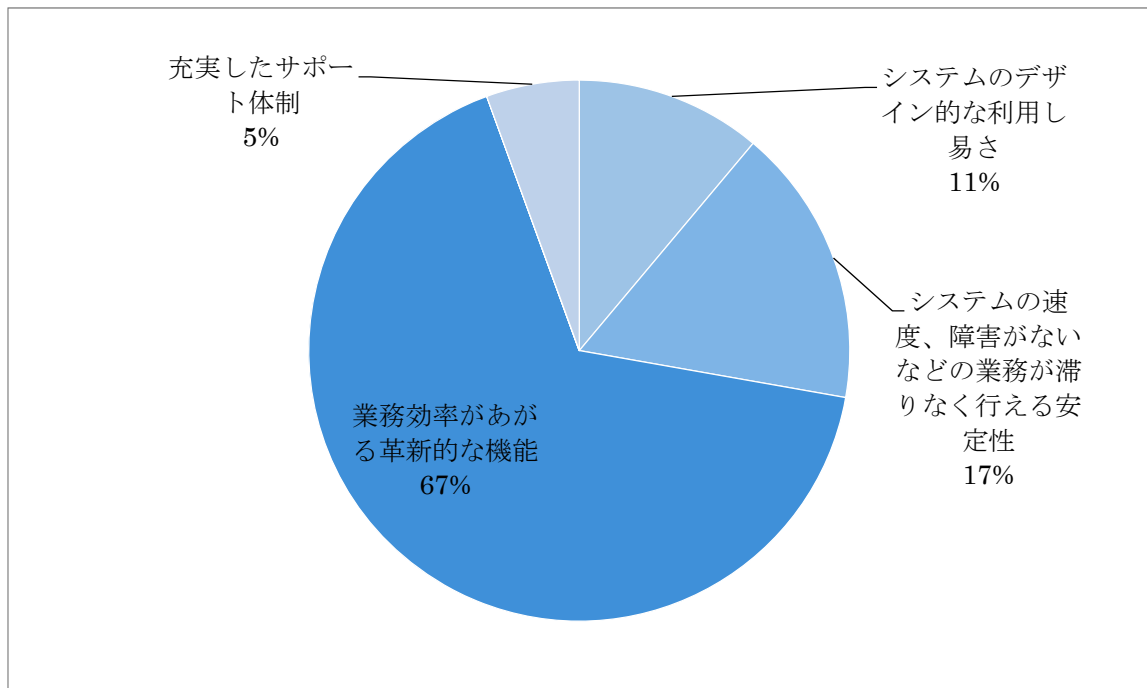


顧客満足度に関するアンケート結果について（2018年上半期）

株式会社ゼクウ
代表取締役社長 当摩 武彦

有効回答率：35%

1. システムをご利用されるにあたり何を優先的に重視しますか？該当するもの全てにチェックして下さい（複数選択）

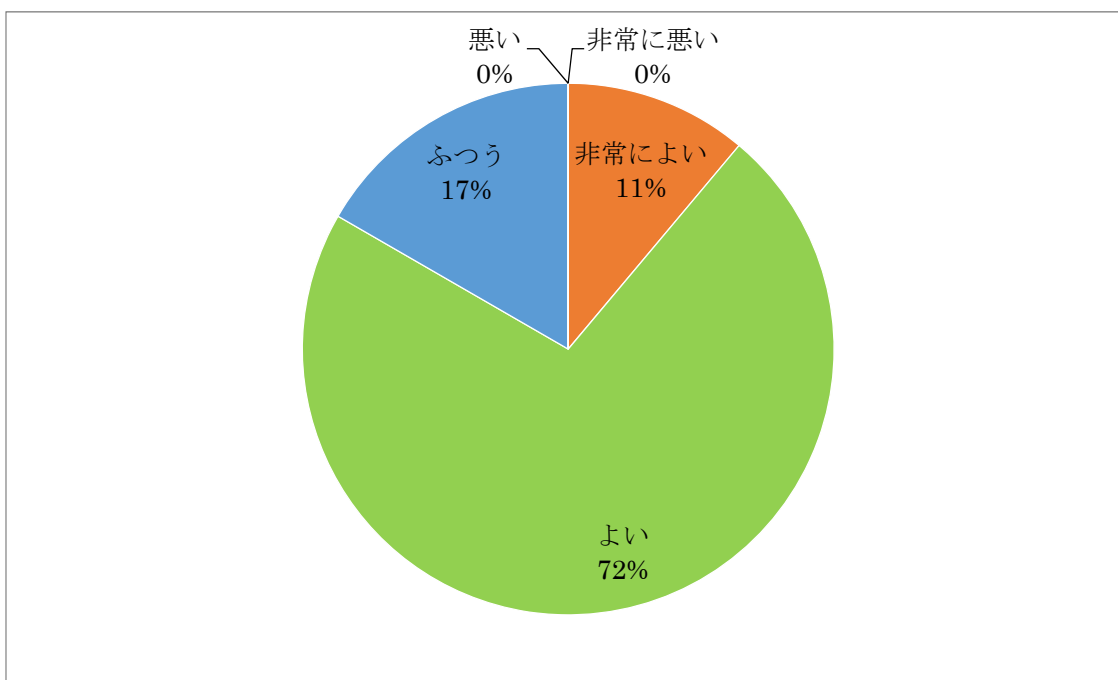


昨年まで最上位のご要望であった「システムの速度、障害がない」が2位となり、比率も大きく減少しました。これは、今年度2度にわたって実施したプログラムロジックの改善と、クラウドハードウェア全体のスペックアップの効果によるものかと思われます。

替わって1位になった「業務効率が上がる革新的な機能」については、今年度、採用の難度がさらに上がったことで、より効率のよい手法を求める利用者の皆様の強い意図が背景にあると推察されます。

引き続き、年に4回以上のバージョンアップを通じて、オンライン面談、LINE エントリーなどの最新採用手法をサービス化するよう、スピード感をもって取り組みます。

2. 当社商品のシステムの安定性についていかが思われますか？

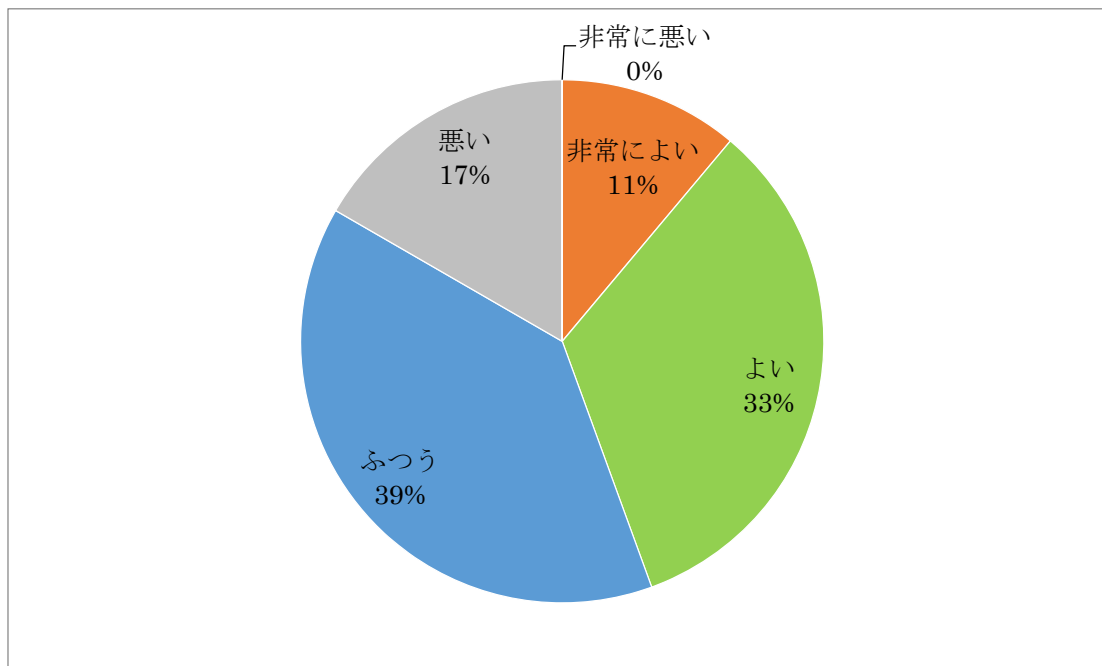


システムの安定性について非常に高い評価をいただき、光栄に思います。

過去1年間において、クリティカルなシステムの停止や中断は一度もなく、非常に安定したパフォーマンスを発揮しています。

今後は、利用者増に合わせてシステム構成の継続的な見直しや、継続的なハードウェアのスペックアップを行い、利用者の規模、用途に合わせた多様なプランを提供し、期待にお応えしたいと考えています。

3. 当社商品のシステムの速度についていかが思われますか？

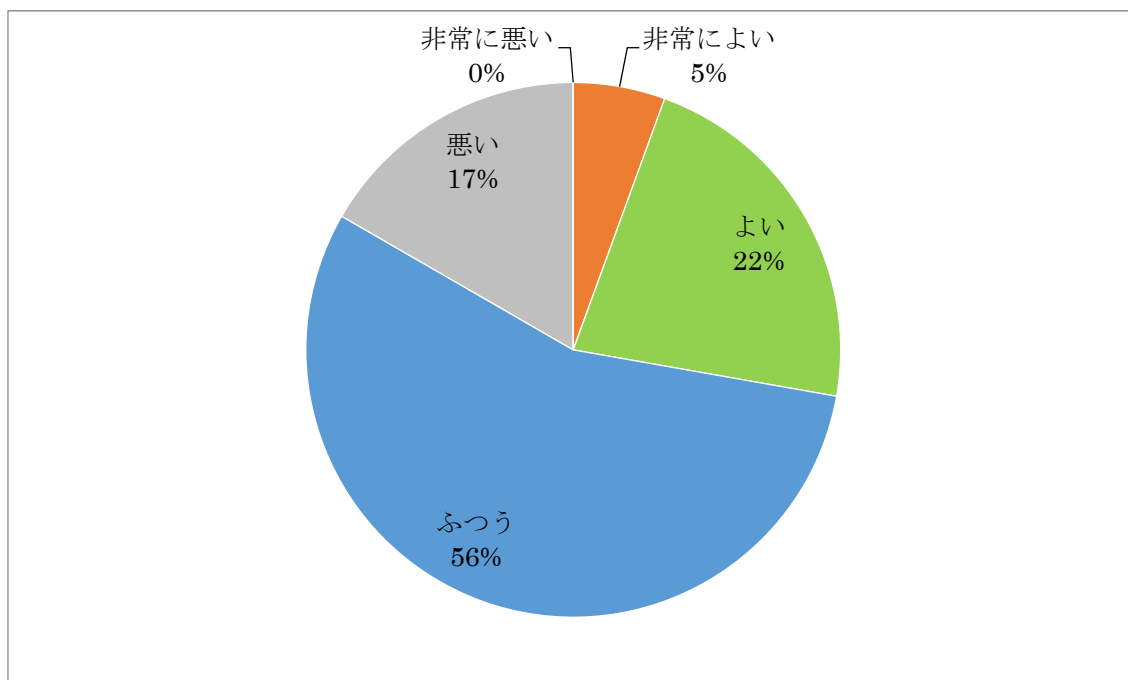


システムの速度については「非常によい」「よい」が全体の4割、「普通」も4割と、普通以上の満足を得られたお客様が8割以上おられますが、2割弱のお客様からは厳しいお声もいただいております。

同じシステムでもご利用になる環境や状況によってその体感は大きく異なり、クラウドサービスでの速度の問題は、非常に難しいものであることと考えます。

さらなる満足度向上を目指して、来年度からは、各環境の速度を常時計測する「リアルタイムバックグラウンドシステム」を新たに導入し、すべてのお客様の満足度を視覚的に確認、管理できる体制を整えていきます。

4. 当社商品のバージョンアップ頻度は適切だと思えますか？

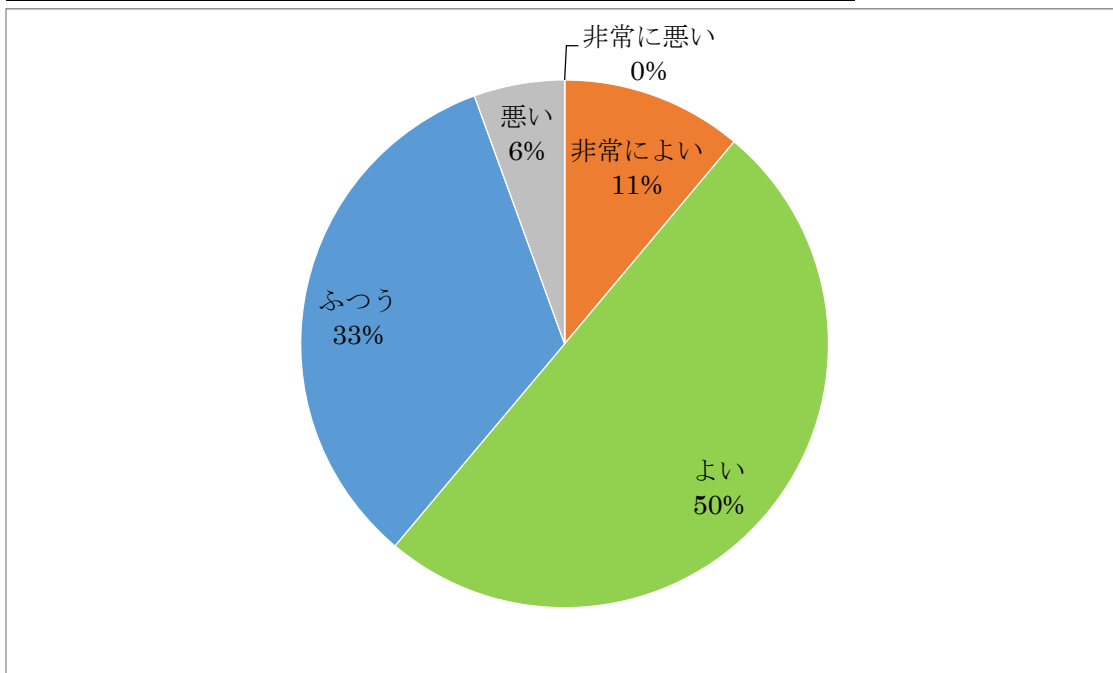


当社では年に4回以上の機能改善バージョンアップを実施しています。
バージョンアップ時には新しい機能の搭載や、既知の不具合の解消、操作性の向上など様々な要素を盛り込んでいます。

年に4回以上行うバージョンアップは2016年から実施している施策で、当初は目新しくありましたが、クラウドサービスが当たり前になってきた現在では、この頻度を普通のこととして受け止められている印象を今回の結果から受けました。

引き続きよりよいサービスと認めていただけるよう、バージョンアップの内容や頻度について検討を重ねてまいります。

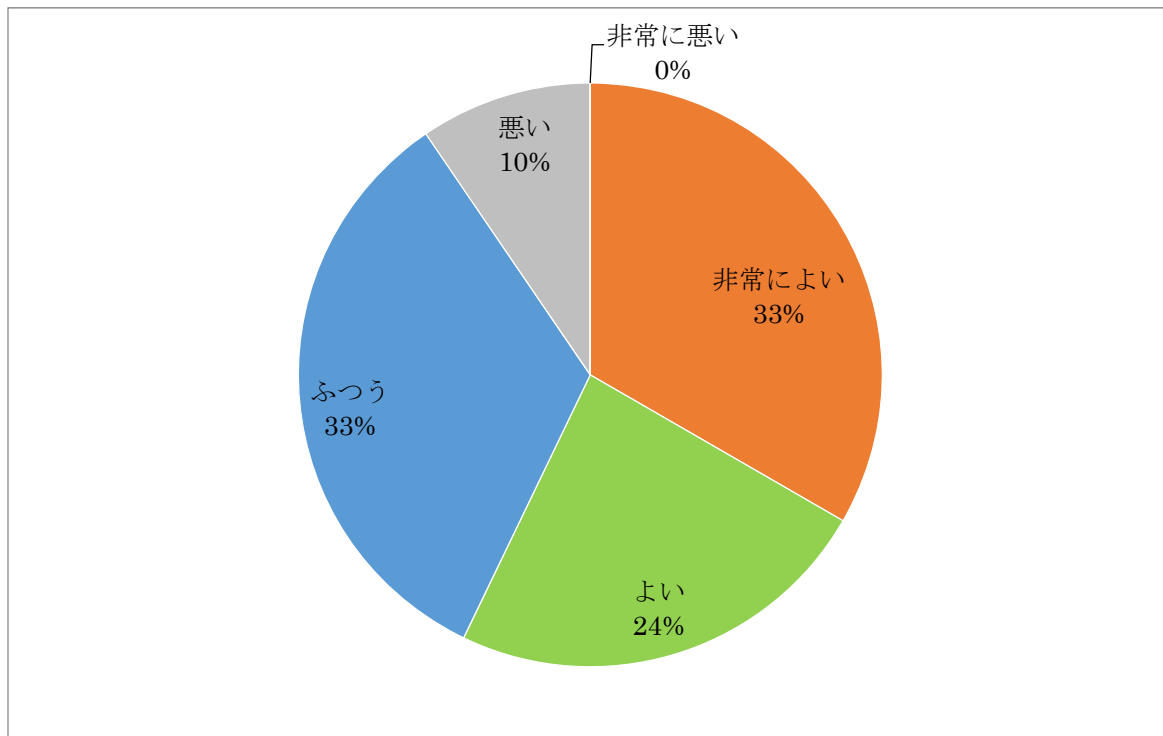
5. 当社商品のデザインについて利用し易さはいかがお思いますか？



昨年度リリースのバージョン5が好評で、デザインについては半数以上の方から「良い」の評価を頂いております。

改善の余地はまだあると考えておりますので、個別にヒアリングをさせていただき、より操作性の向上や作業効率アップを目指したUI/UXの向上に向け、改善してまいります。

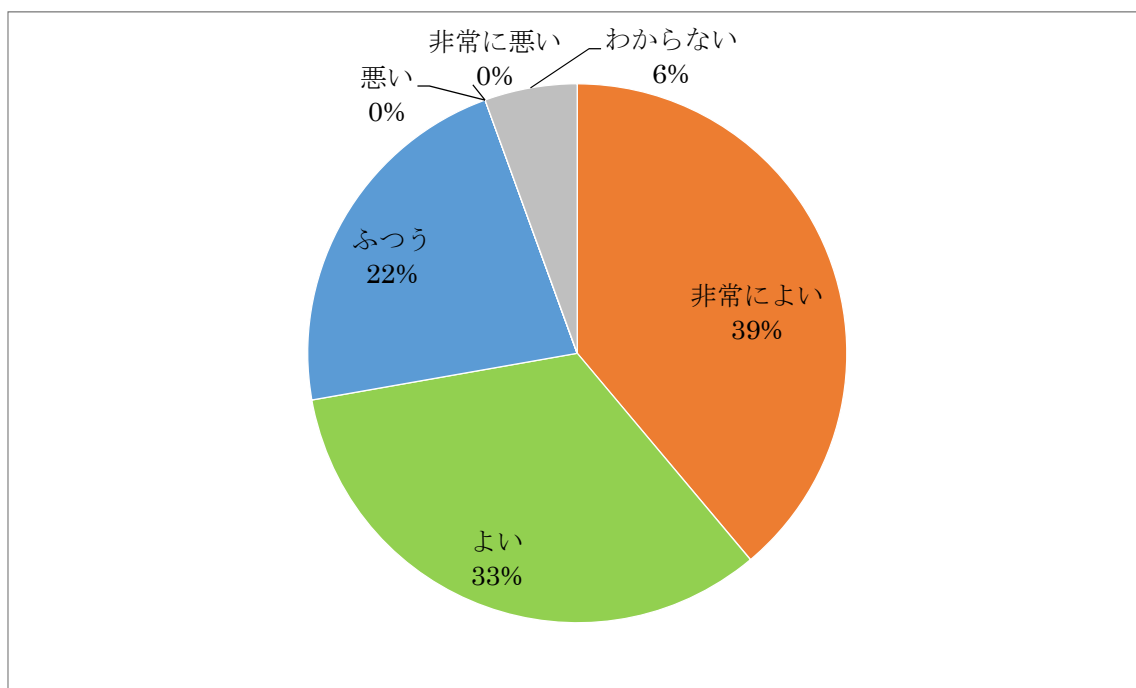
6. 当社のサービスデスクに対して評価をお願いします。質問に対するサポートの態度や姿勢に満足されていますか？



当社では、サービス開始時から、利用者に向けた常設のサービスデスク窓口を設置し、サービスを活用いただけるよう励んでまいりました。結果として、今年度も9割以上の利用者の皆様からご評価いただけるものとなっていると思います。

来年度からはチャットおよびチャットボットを利用した、操作方法や機能説明の方法もご用意しております。ぜひ、ご活用いただければと思います。

7. 当社の営業担当者に対して評価をお願いします。商品知識や高いですか？



当社の営業担当者に対する評価では、多くの「非常に良い」「良い」という評価をいただき、ありがとうございます。

社内、社外の研修や利用者の方々からのお声を共有していきながら、より満足していただけるように、営業の社内体制および標準化を進めていきたいと思っております。

以上