

九州デジタルソリューションズ株式会社

# お客さまアンケートの結果について

- お客さまアンケートの結果について 民間機関のお客さま
- お客さまアンケートの結果について 公共機関のお客さま



## 調査実施概要

- 調査手法：WEBアンケートによるアンケート調査
- 調査期間：2023年8月21日～9月30日
- アンケート送付数：5,155先
- 回答数：312先
- アンケート回答率：6.05%
- 調査対象：お取引いただいているお客さま
  - ・ 民間機関のお客さま
  - ・ 公共機関のお客さま



九州デジタルソリューションズ株式会社

# お客さまアンケートの結果について

民間機関のお客さま

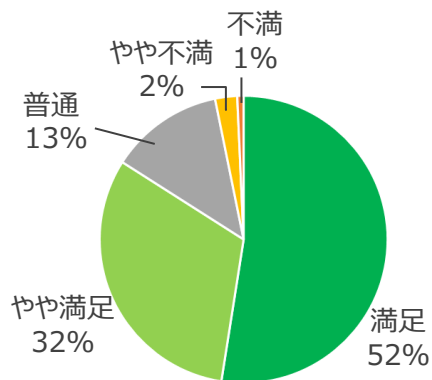
## 調査実施概要

- 調査手法：WEBアンケートによるアンケート調査
- 調査対象者：お取引いただいている民間機関のお客さま
- 調査期間：2023年8月21日～9月30日
- アンケート送付数：5,072先
- 回答数：282先
- アンケート回答率：5.5%
- 調査項目
  1. 商品・サービスに対する満足度
  2. ご興味ある商品・サービス
  3. ご提案内容やご提供情報に対する満足度
  4. 当社営業対応に対する満足度

## 1. 商品・サービスに対する満足度

■【商品・サービスに対する満足度】につきましては、多くのお客さまから高い評価をいただきました。

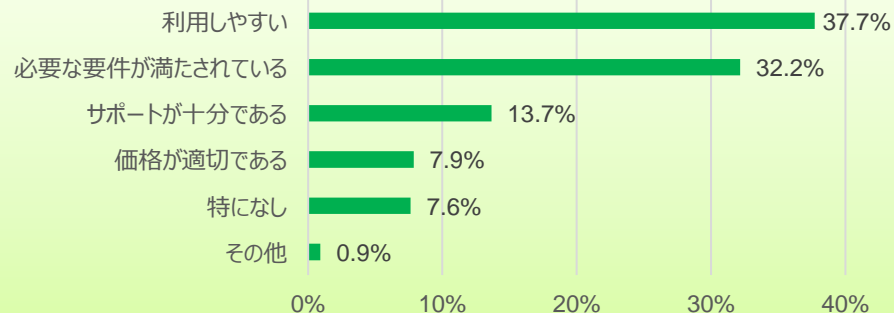
これからもお客さまへご満足いただける商品・サービスの提供に努めます。



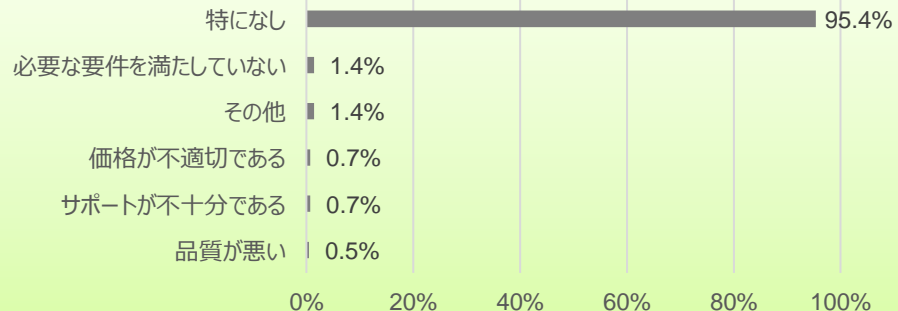
- 満足…………… 5点
- やや満足 …… 4点
- 普通 …… 3点
- やや不満…………… 2点
- 不満 …… 1点

**平均点：4.3点**

### 【ご提供の商品・サービスを評価するご意見】

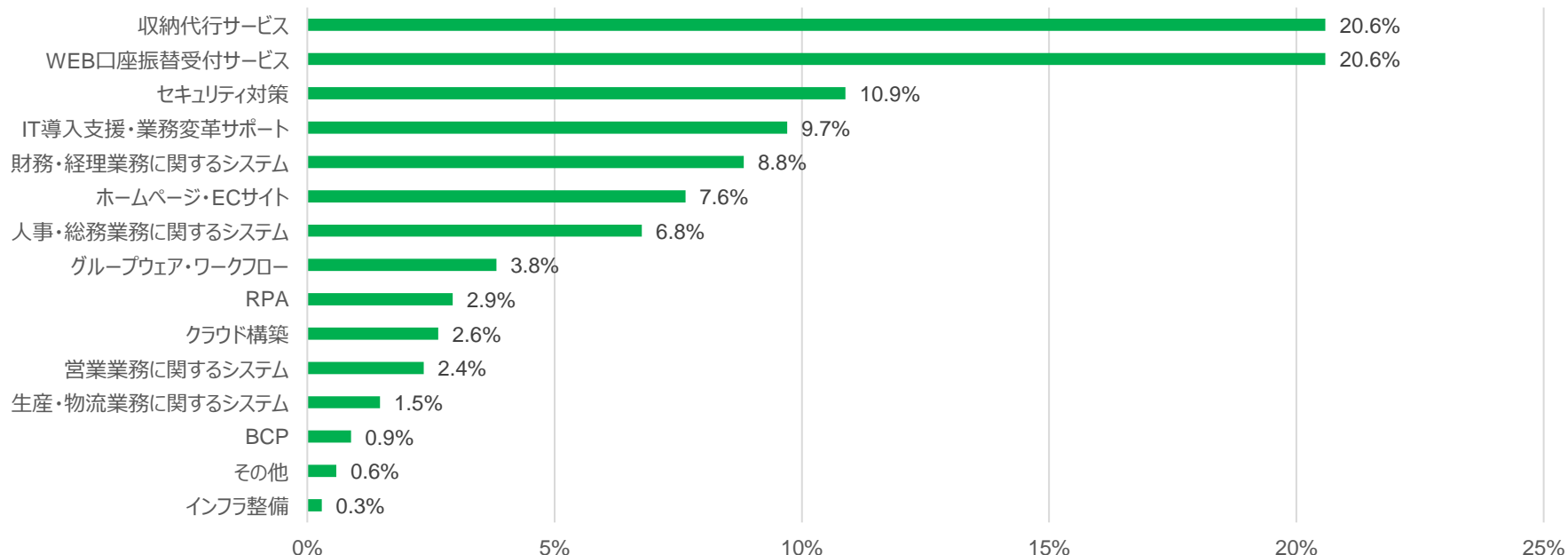


### 【ご提案の商品・サービスに関する改善要望やご意見】



## 2. ご興味ある商品・サービス

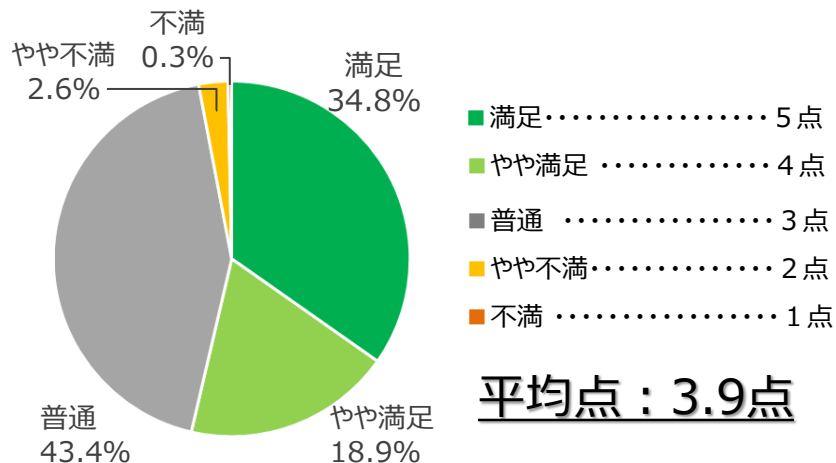
- 【ご興味ある商品・サービス】につきましては、「収納代行サービス」、「WEB口座振替受付サービス」が上位で、「セキュリティ対策」、「IT導入支援・業務変革サポート」、「財務・経理業務に関するシステム」など、当社の金融IT子会社としての強みを期待されるご回答をいただきました。



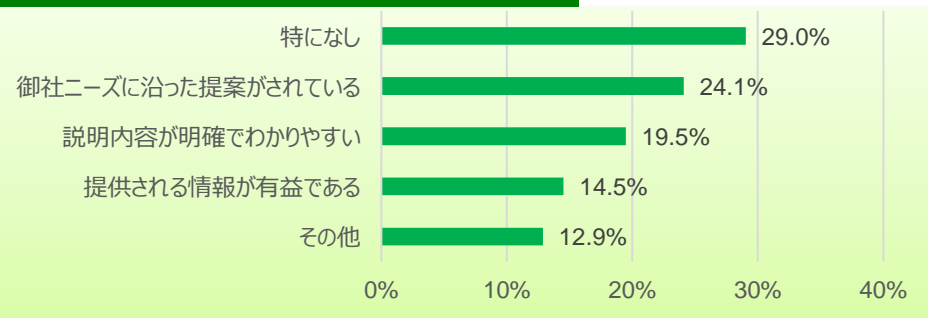
## 3. ご提案内容やご提供情報に対する満足度

■【ご提案内容やご提供情報に対する満足度】につきましては、「満足」、「やや満足」とのご回答を過半数のお客さまからいただきました。

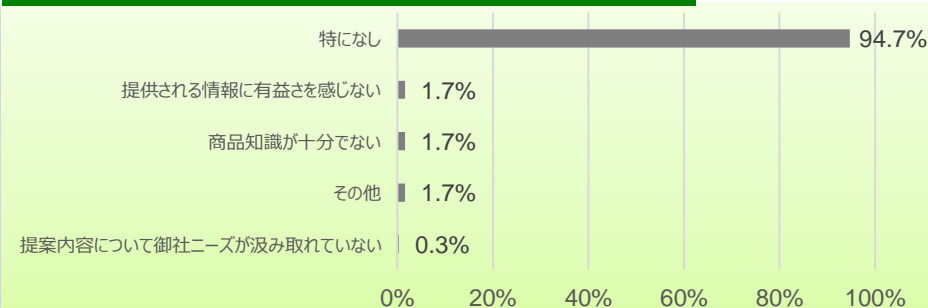
一方、「普通」とのご回答を約4割のお客さまよりいただいておりますため、よりお客さまのニーズに沿ったご提案やご提供が出来るよう努めてまいります。



### 【ご提案内容やご提供情報を評価するご意見】

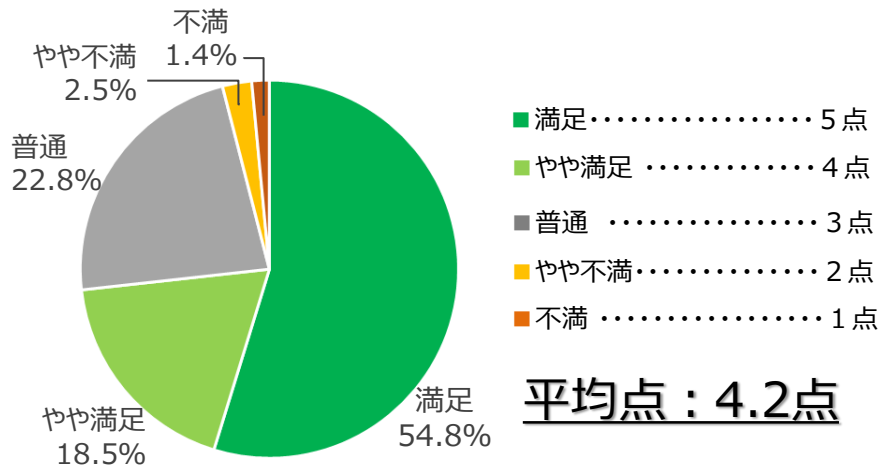


### 【ご提案内容やご提供情報に関する改善要望やご意見】

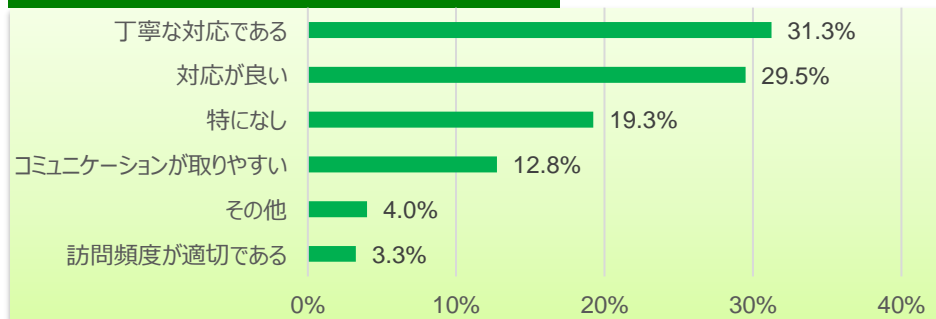


## 4. 当社営業対応に対する満足度

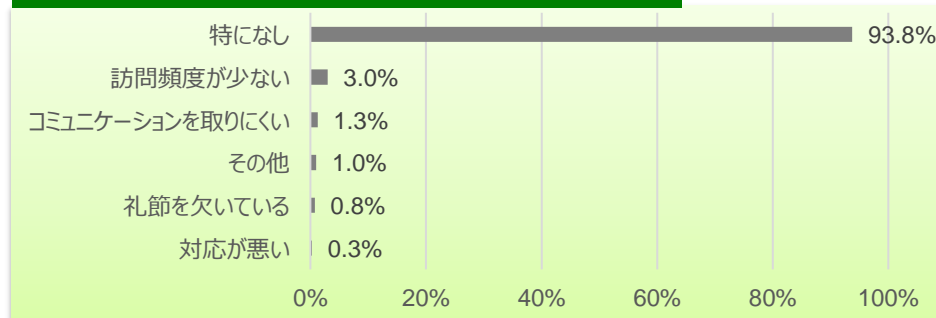
- 【当社営業対応に対する満足度】につきましては、「満足」とのご回答を過半数のお客さまから頂いております。一方、改善要望やご意見としましては、「訪問頻度が少ない」とのお声でございましたので、適切なタイミングでのご訪問が出来るよう検討いたします。



### 【当社営業対応を評価するご意見】



### 【当社営業対応に関する改善要望やご意見】





九州デジタルソリューションズ株式会社

# お客さまアンケートの結果について

公共機関のお客さま

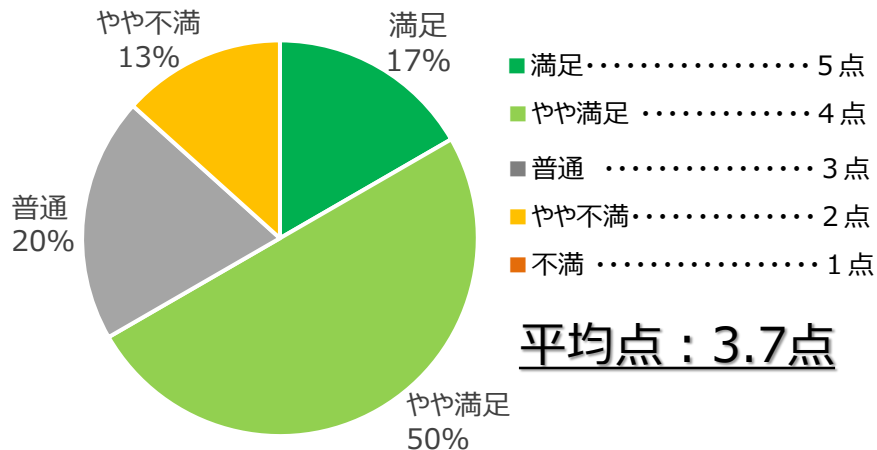
## 調査実施概要

- 調査手法：WEBアンケートによるアンケート調査
- 調査対象者：お取引いただいている個人、法人のお客さま
- 調査期間：2023年8月21日～9月30日
- アンケート送付数：144先
- 回答数：13先
- アンケート回答率：9.0%
- 調査項目
  1. 学校会計クラウドに対する満足度
  2. 収納代行サービスに対する満足度
  3. 当社のヘルプデスクサポート体制に対する満足度

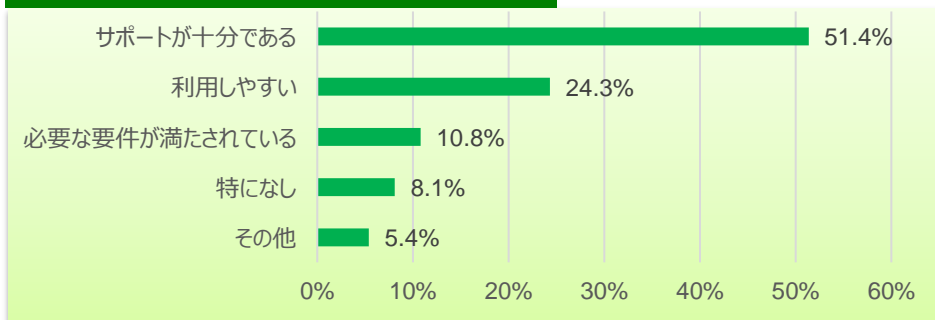
## 1. 学校会計クラウドに対する満足度

■【学校会計クラウドに対する満足度】につきましては、「満足」、「やや満足」とのご回答を約7割のお客さまからいただきました。

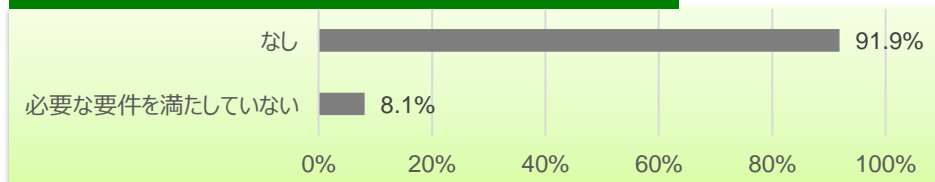
一方、「やや不満」とのご回答を約1割のお客さまからいただいておりますため、機能要件に関しましては、関係各所と協議し、サービス改善を検討いたします。



### 【学校会計クラウドを評価するご意見】



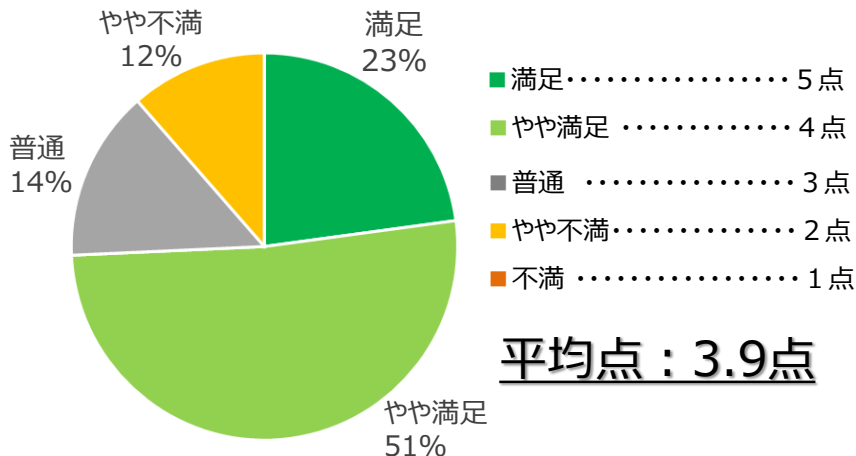
### 【学校会計クラウドに関する改善要望やご意見】



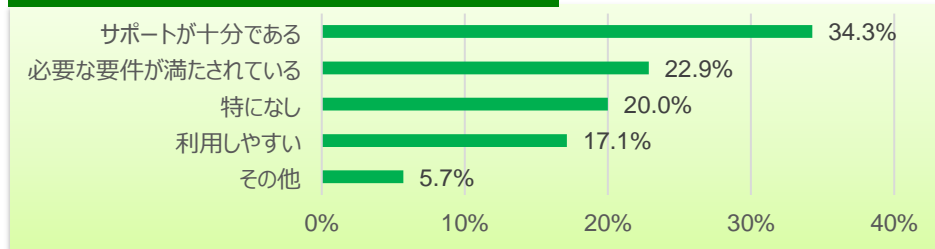
## 2. 収納代行サービスに対する満足度

■【収納代行サービスに対する満足度】につきましては、「満足」、「やや満足」とのご回答を7割強のお客さまよりいただいております。

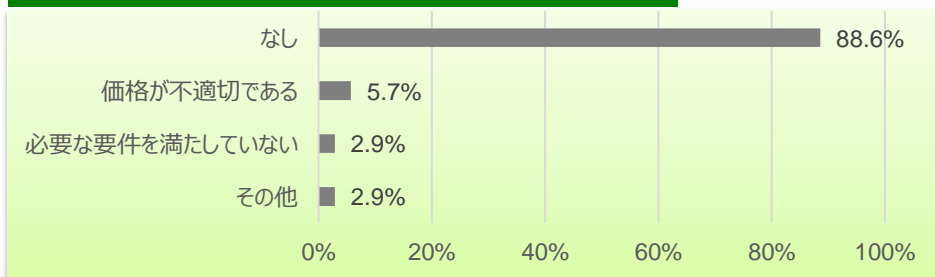
一方、「やや不満」のご回答を約1割のお客さまよりいただいておりますため、お客さまへご満足いただけるべく、サービス改善を検討いたします。



### 【収納代行サービスを評価するご意見】



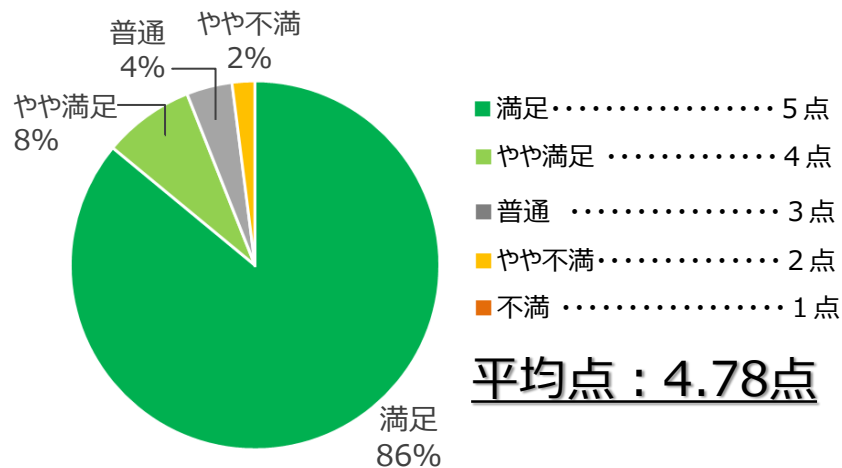
### 【収納代行サービスに関する改善要望やご意見】



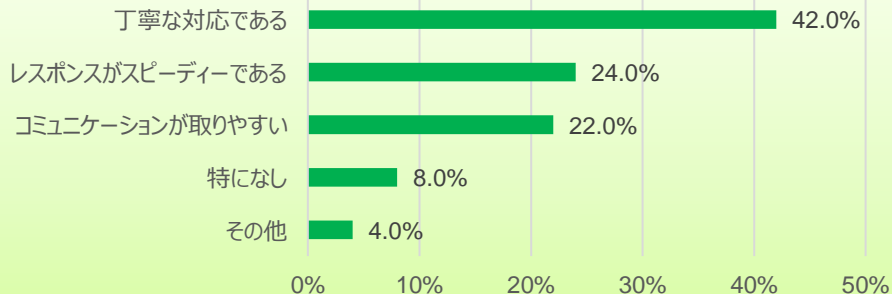
## 3. 当社のヘルプデスクサポート体制に対する満足度

- 【当社のヘルプデスクサポート体制】につきましては、「満足」とのご回答を8割強のお客さまよりいただいております。

また、改善要望やご意見はいただいておりますため、サービスレベルの維持に努めます。



### 【ヘルプデスクサポート体制を評価するご意見】



### 【ヘルプデスクサポート体制に関する改善要望やご意見】

ヘルプデスクサポート体制に関する改善要望やご意見はありませんでした。