株式会社ＱＴｎｅｔ

# 法人お客さま満足度調査結果を踏まえた改善の取組みのご報告（2018）

弊社では、お客さまへのサービス向上を目指して、お客さま満足度調査を実施しております。2017年度の調査結果を踏まえた改善の取組みについてご報告いたします。

## 1　2017年度満足度調査概要について

### (1) 調査期間

2017年12月1日～2018年1月31日（2か月間）

### (2) お客さまのご利用サービス

ご回答いただいた主なサービス内容は下記の通りです。

VLAN、専用線、エントリーVPN、インターネットアクセス、光電話、マネージドVPN、セキュアモバイル、マネージドセキュリティ

### (3) 調査内容

以下のカテゴリに対するお客さま満足度を選択方式にて、具体的なご要望については記述式で調査を行いました。

- 「お客さま対応」
- 「サービスメニュー」
- 「通信品質」
- 「障害時対応」
- 「ホームページ」

All rights reserved, Copyright© QTnet ,Inc.

きらきら、つながる。QTnet

# 2　調査結果と弊社の対応について

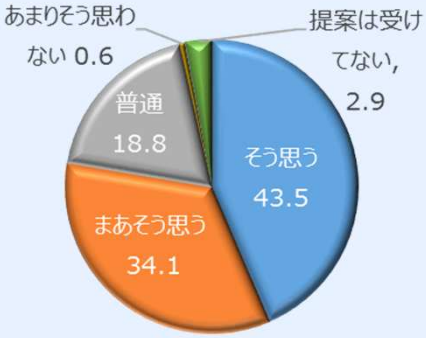
## （１）お客さま対応

### アンケート結果

**a.お客さまお問合せ時の対応等は適切でしたか。**

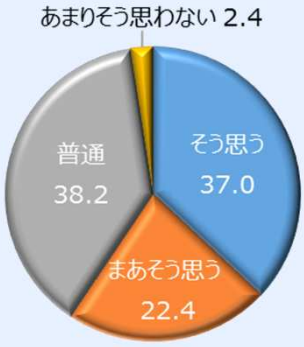
**b.営業担当者訪問時の対応等は適切でしたか。**

**c.営業担当者からの提案は、お客さまの課題を解決する内容になっていましたか。**




**d.営業担当者からの提案は、利用料金の低減につながる内容になっていましたか。**

**e.営業担当者からの提案の時期は適切でしたか。**




a.お問合せ時の対応、b.訪問時の対応については、満足層（そう思う、まあそう思う）の割合は9割程度と高いが、ｄ.料金の低減につながる提案については、5割程度と低い。

### 弊社の対応

・お客さまが現在ご利用中のサービスに留まらず、お客さまのニーズに応えられるサービスの提案を行うなど、料金面でもご納得いただけるよう、付加価値を高めた提案を行って参ります。

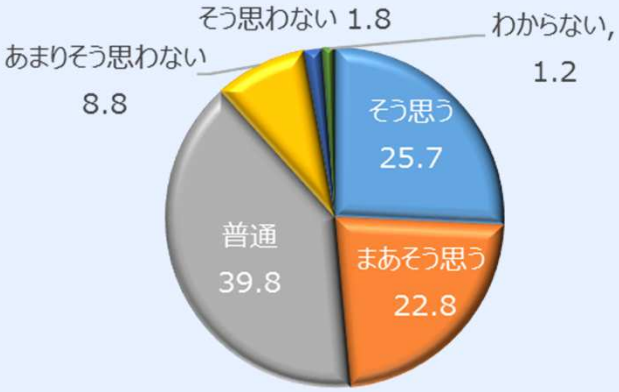
All rights reserved, Copyright© QTnet ,Inc.

きらきら、つながる。QTnet

## （2）サービスメニュー

### アンケート結果

**a. 弊社サービスの提供エリアに満足していますか。**




**b. 弊社エリア外の拠点(東京、大阪等の九州域外や離島の拠点)についても、他事業者と協業し、サービスを提供できることをご存知ですか。**

a.提供エリアの満足層（そう思う、まあそう思う）は5割程度に留まっており、b.弊社域外エリアの拠点にサービスを提供できることの認知度（知っている）は4割程度と低め

### 弊社の対応

・弊社は、九州以外のエリアの拠点にもサービス提供することが出来ます。
・九州以外のエリアでもご利用いただけることが分かるように、パンフレットやホームページを見直し認知度向上を図って参ります。（2019年1月）

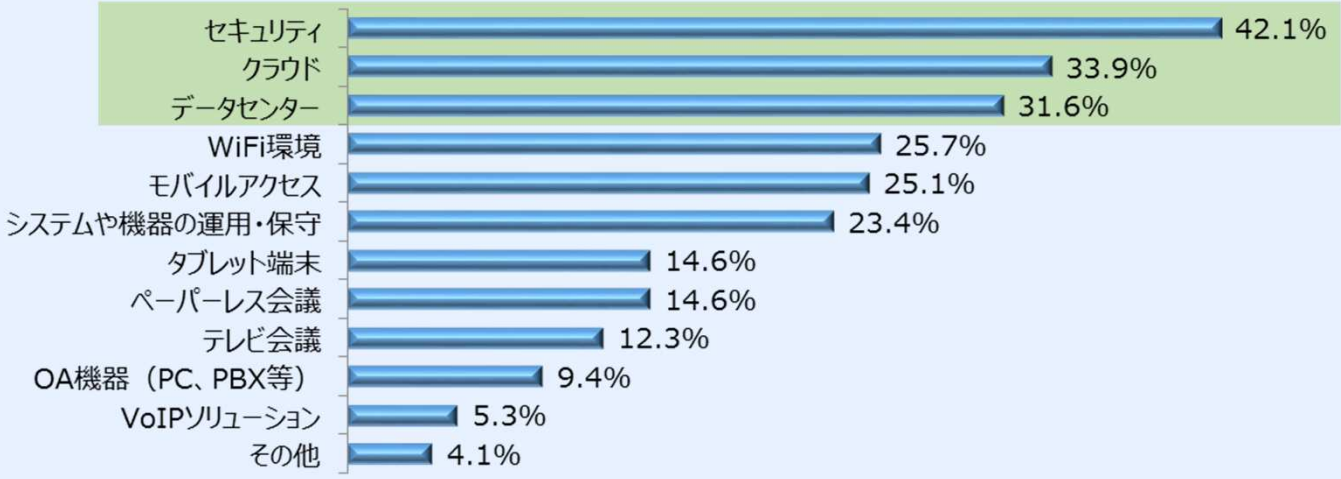
All rights reserved, Copyright© QTnet ,Inc.

きらきら、つながる。QTnet

## （2）サービスメニュー

### アンケート結果

**c．お客さまがご利用されていないサービスの中で、今後どのようなサービスメニューの取り扱いを期待されますか。**




セキュリティ、クラウド、データセンターの順にニーズが高い。

### 弊社の対応

・弊社は、セキュリティ、クラウド、データセンターを提供することが出来ます。

・QT PROホームページを10月24日にリニューアルし、お客さまにサービスの利用をご検討いただきやすいよう、セキュリティ、クラウド、データセンターを含めた弊社サービスの導入事例について、お客さまの従業員規模や業種ごとに紹介しています。

導入事例へのリンク：https://www.qtpro.jp/casestudy/

今後も導入事例を拡充して参ります。

・弊社では、セキュリティ対策へのお客さまの意識の高まりを踏まえ、2017年度より定期的に情報セキュリティセミナーを開催しております。

今年度は、5月から11月にかけて、7回の情報セキュリティセミナーを開催しました。

今後も定期的に開催していきます。

開催予定セミナーへのリンク： https://www.qtpro.jp/smn/

All rights reserved, Copyright© QTnet ,Inc.

## （３）通信品質、障害時対応

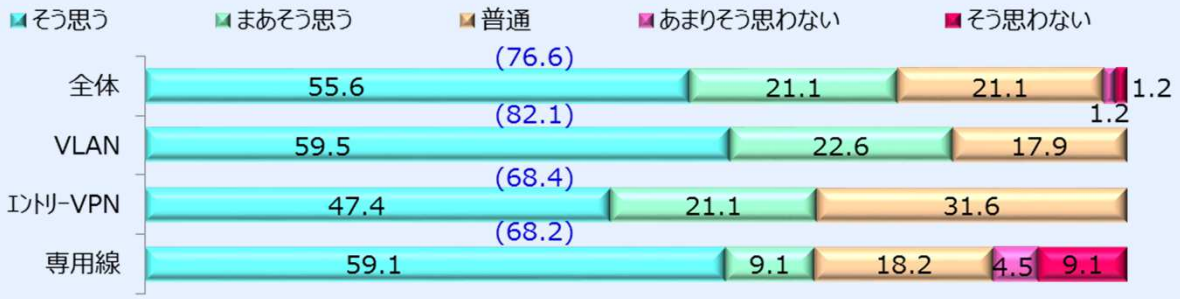
**アンケート結果**

※個別のサービスについては、回答数が一定数以上のものを記載

**ａ．通信の速度について、あてはまるものをお選びください。**

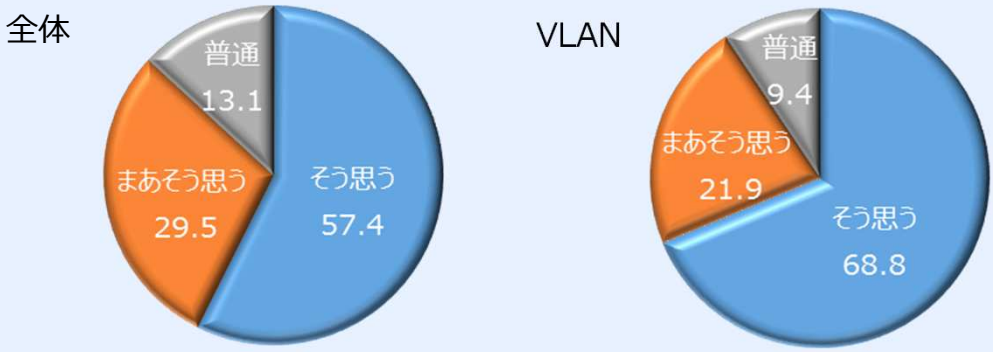
サービス全体の満足層（満足、やや満足）67.3%に対し、個別のサービスではVLANが72.6%と最も高く、専用線及びエントリーVPNが各々63%程度。

**ｂ．回線接続の安定性（サービスの利用中に通信が途切れたりしないこと）について、あてはまるものをお選びください。**




サービス全体の満足層（満足、やや満足）76.6%に対し、個別のサービスでは VLANが82.1%と最も高く、専用線及びエントリーVPNが各々68%程度。

**ｃ．弊社は、障害発生時にお客さまに迅速に情報連絡を行い、適切に内容を伝えていると思いますか。**




サービス全体の満足層（そう思う、まあそう思う）86.9%に対し、個別のサービスではVLANが90.6%と全体よりも高い。


All rights reserved, Copyright© QTnet ,Inc.
きらきら、つながる。QTnet

## （３）通信品質、障害時対応

### アンケート結果

※個別のサービスについては、回答数が一定数以上のものを記載

**ｄ．メンテナンスによる回線停止頻度について、あてはまるものをお選びください。**

サービス全体の満足層（少ない、やや少ない）42.1%に対し、個別のサービスではVLAN45.2%、専用線59.1%、エントリーVPN21.1%。

**ｅ．メンテナンスによる回線停止時間について、あてはまるものをお選びください。**

サービス全体の満足層（短い、やや短い）28.1%に対し、個別のサービスではVLAN32.1%、専用線36.4%、エントリーVPN10.5%。

### 弊社の対応

・弊社は、サービス品質維持、向上に向けた設備の整備、増強を適宜実施しております。
・大規模災害を含めた障害時においては、迅速な復旧対応が行えるよう、教育及び訓練を実施しております。
・メンテナンスによる回線停止頻度、停止時間が最小となるよう設備構成の最適化及び実績を踏まえたメンテナンス計画の精査に取り組んでおります。

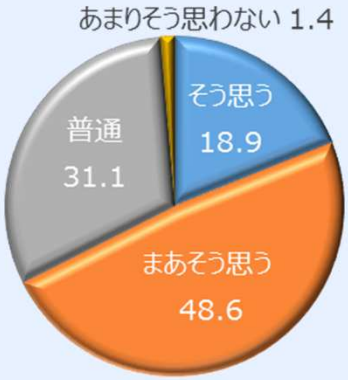
All rights reserved, Copyright© QTnet ,Inc.

きらきら、つながる。QTnet

## （4）ホームページ

### アンケート結果

**a．必要な情報はすぐに見つかりましたか。**




**b．掲載している情報のわかりやすさはいかがでしたか。**

a．情報の見つけやすさの満足層（そう思う、まあそう思う）は67.6%、b．情報の分かりやすさの満足層（満足、やや満足）は71.6%。

### 弊社の対応

・QT PROホームページのデザインを見直し、10月24日にリニューアルしました。

QT PROホームページへのリンク：https://www.qtpro.jp/

見直しした主な内容は以下の4点です。

①公共、医療、文教などの業種ごと、お客さまの従業員規模（1～99人/100～299人/300人～）ごとにサービスの導入事例を紹介しております。

導入事例へのリンク：https://www.qtpro.jp/casestudy/

今後も導入事例を拡充して参ります。

②お気軽にどんなことでもWebからお問い合わせ出来るようにしました。

Webでお問い合わせへのリンク：https://www.qtpro.jp/contact/

③最新のシステム事情や導入事例など、役立つ情報をお届けするために、メルマガを登録出来るようにしました。

メルマガ登録へのリンク：https://www.qtpro.jp/mailmag/

④情報セキュリティセミナーや働き方改革セミナーの開催予定を閲覧出来るようにしました。

開催予定セミナーへのリンク： https://www.qtpro.jp/smn/

All rights reserved, Copyright© QTnet ,Inc.

きらきら、つながる。QTnet