

## お客さま各位

# 2009年度 「お客さまアンケート」調査結果 に基づく 弊社の取組み

拝啓 時下ますますご隆盛のこととお喜び申し上げます。  
平素は弊社製品およびサービスをご愛顧いただき、厚く御礼申し上げます。

弊社では、より質の高いソリューションをご提供し、お客さまのベストパートナーとしてご満足いただくために、日頃の改善活動に努めております。その一環として、弊社の事業遂行について「お客さまアンケート調査」を実施させていただきました。

2009年度実施いたしましたアンケート調査におきまして、お客さまからいただきましたご意見、ご要望並びに改善への取組みをご報告申し上げます。

2010年4月

## お客さまからのご評価

お客さま満足度について、87%のお客さまから弊社の事業活動について「満足」、「まあ満足」というご評価をいただきました。

その中でも「システム構築・施工」分野で前回に引続き高評価が得られたことと、業務担当者の知識、スキル、マナーに対する評価も高かったことは、お客さまの信頼と安心の獲得を目指した活動の結果の一つであると考えております。

しかしながら13%のお客さまからは、「不満足」の評価となっております。

特に2009年度の強化項目であった「対応スピード」、「提案力」面の関連する項目の評価が低く十分期待にお応えできていなかったことが要因であると考えております。

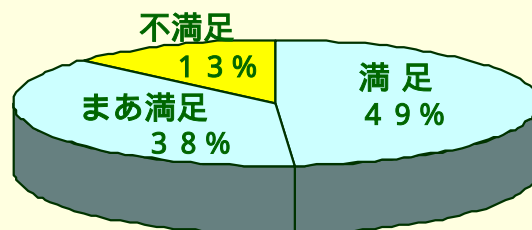
### 調査概要

- 調査時期：2009年9月
- 調査対象：弊社の重要なお客さま
- 調査方法：郵送、もしくはWeb
- ご回答いただいたお客さま：1,036件



### お客さま満足度

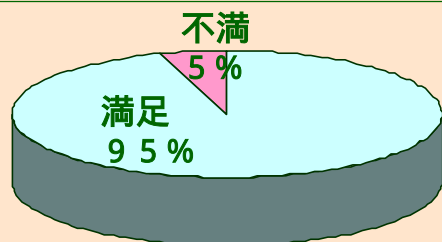
お客さまに高い価値を提供します！



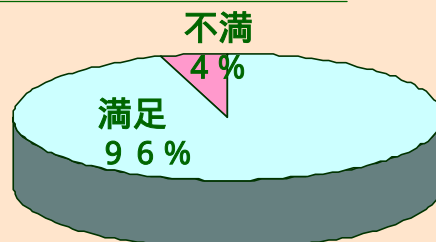
弊社の事業活動について「満足」とご回答お客さまは49%。全体では87%のお客さまの評価は満足領域であった。

## 評価向上分野はあるものの強化項目の向上に再挑戦！

### システム構築・施工の全般



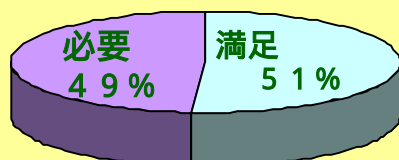
### 知識、スキル、マナー



「システム構築・施工」では一定の評価をいただくことができましたが、より一層の高い評価をいただくために満足度向上を図ります。

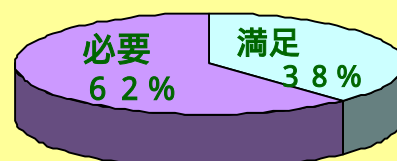
### 対応スピード

迅速さをより意識した活動に向けて



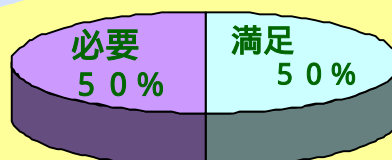
### 提案力

ネットワークSI'erとして相応しい  
お客さま課題解決を目指して



### コミュニケーション

信頼と安心の獲得に向けて



社内連携を強化し、更なる取組みが「必要」と評価いただいた項目の向上に努めます。

## 2010年度目標・お客さまからの感謝をいただくために

2010年度は、「お客さまの信頼・安心の獲得」から一歩進め、「お客さまからの感謝をいただくために」を目標に定め「お客さま視点でCSクオリティの向上を目指す」を全社共通テーマに掲げ以下の展開を図ります。

お客さまからの信頼を得るコミュニケーション力の強化ならびに「お客さま満足」が企業の風土、文化として対応スピード、提案力、社内連携を強化させ満足度向上へ向け取組みを図ります。

今後なお一層お客さまにご納得いただけるようサービスの「質」向上を目指し努力してまいりますので、引き続きご指導ご鞭撻をお願い申し上げます。