

## 第6回お客様満足度アンケート結果報告

---

### INCHARGE7ユーザーの皆様へ

平素よりINCHARGE7をご利用いただき、ありがとうございます。  
また、今年9月に実施いたしました「INCHARGE 7お客様満足度アンケート」にご協力いただき、御礼申し上げます。

弊社ではINCHARGE7及び関連サービスについての満足度やご意見・ご要望を継続的に把握させていただくために定期的にアンケートを実施しております。今般は、2015年9月に実施したアンケート結果につきまして、その概要をお知らせします。

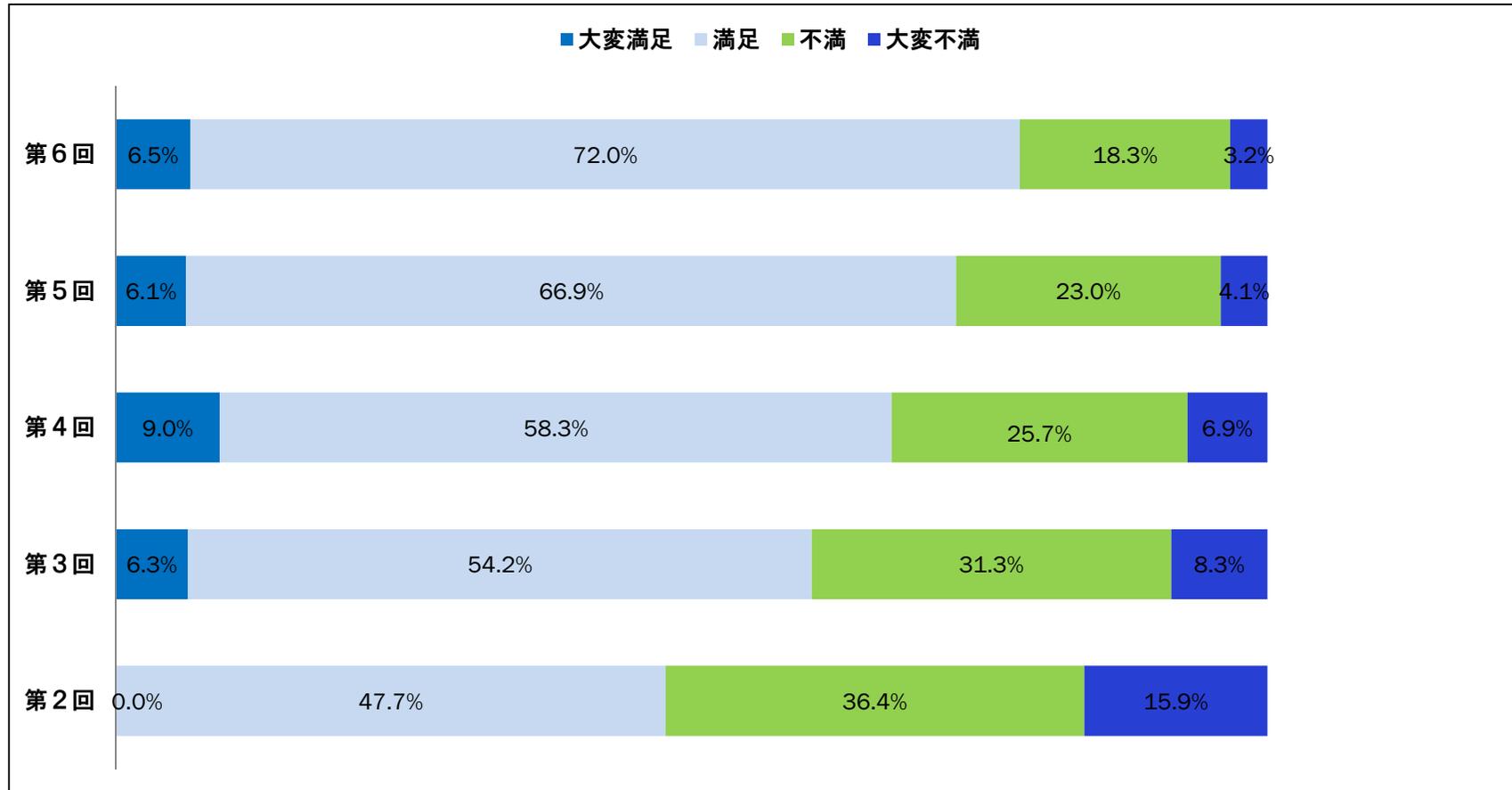
ご満足していただいている点は更にサービス向上に努めるとともに、ご不満と感じられている点は可能なものから改善を進め、ユーザー様にとってINCHARGE7がより価値あるものとなるよう、社員一同取り組む所存です。

今後ともINCHARGE7を末長く御愛顧いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

平成27年11月  
株式会社JTBビジネスイノベーターズ  
PMS事業部 事業部長 津村 欣孝

## INCHARGE 7に関するアンケート結果

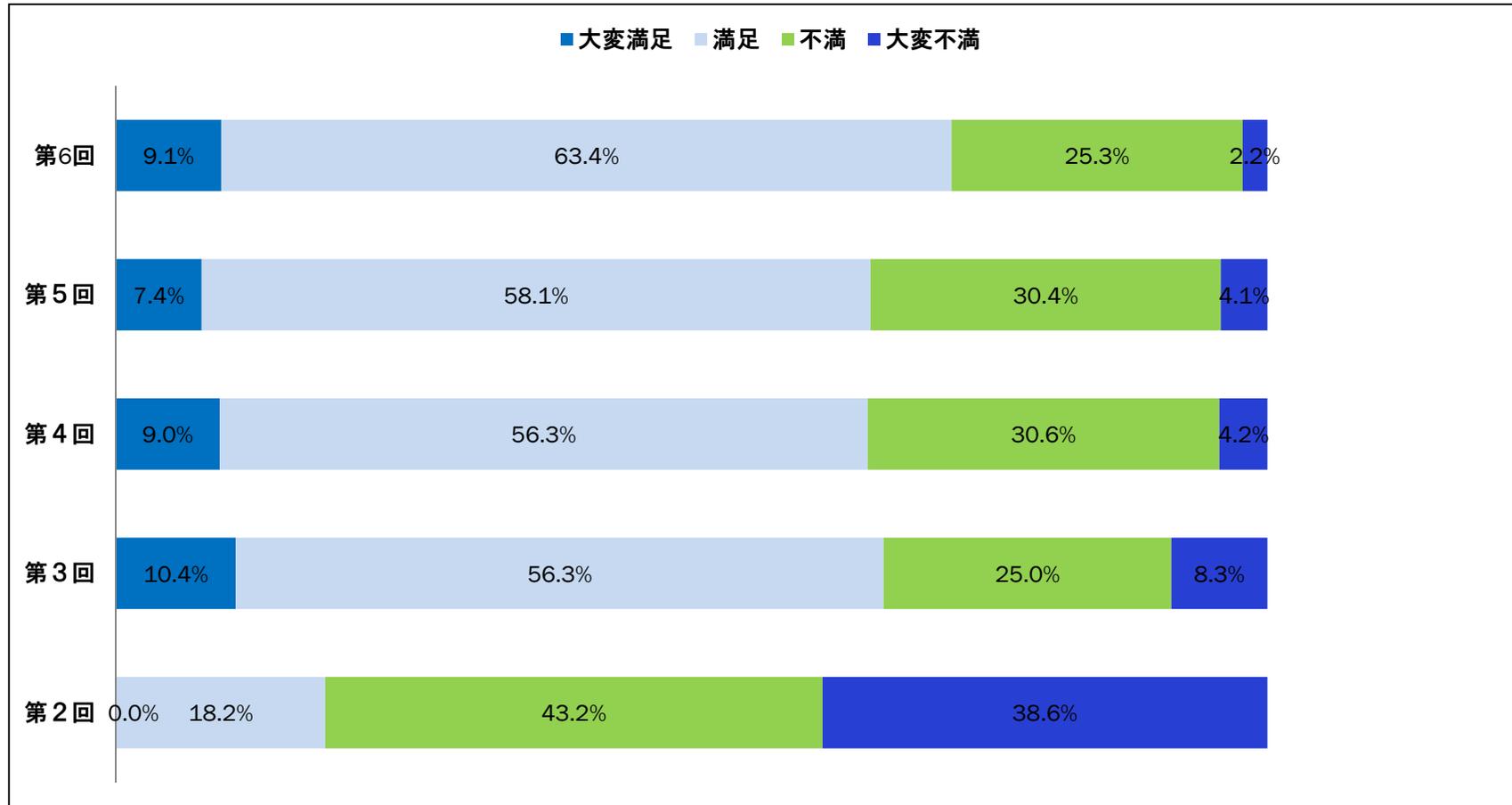
INCHARGE 7の使いやすさについて、ご回答ください。



※項目ごとに四捨五入しているため、合計で100%とならない場合があります。

## INCHARGE 7に関するアンケート結果

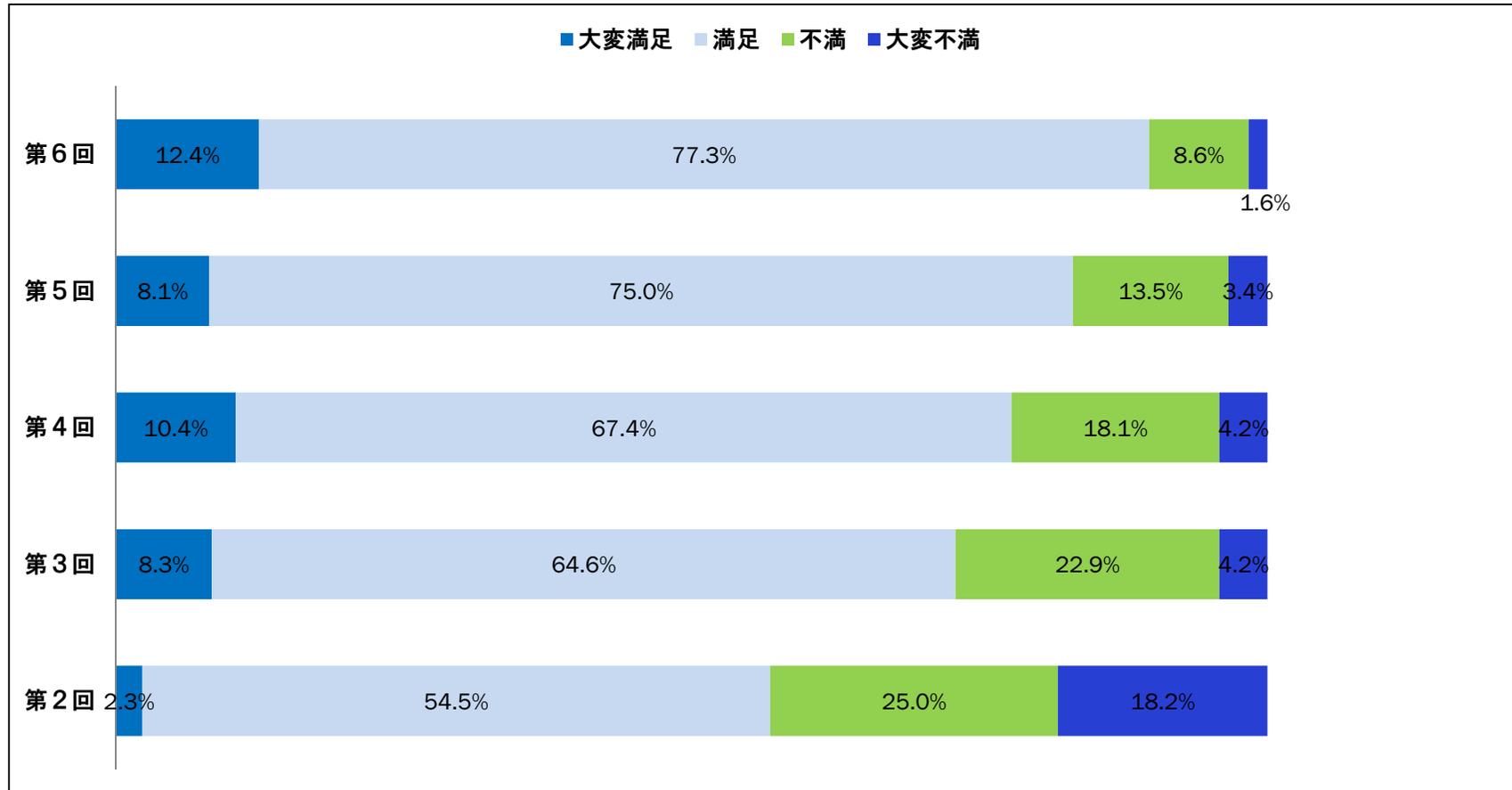
INCHARGE 7の操作スピードについて、ご回答ください。



※項目ごとに四捨五入しているため、合計で100%とならない場合があります。

## INCHARGE 7に関するアンケート結果

INCHARGE 7の全体的な満足度について、ご回答ください。



※項目ごとに四捨五入しているため、合計で100%とならない場合があります。

## INCHARGE 7に関するアンケート結果について

---

INCHARGE 7の使いやすさ、全体的な満足度は年数を重ねるごとに大変満足ならびに満足とご回答いただけただけの方が89.7%（前回比+6.6%）と非常に高い満足度となりました。速度、使いやすさについても満足と感じられるお客様が前回比5%～6%増となりました。昨年度に引き続き、不満を満足にすべく継続的に改善に努めてまいります。

### 【お客様にいただいたお褒めのお言葉の一例】

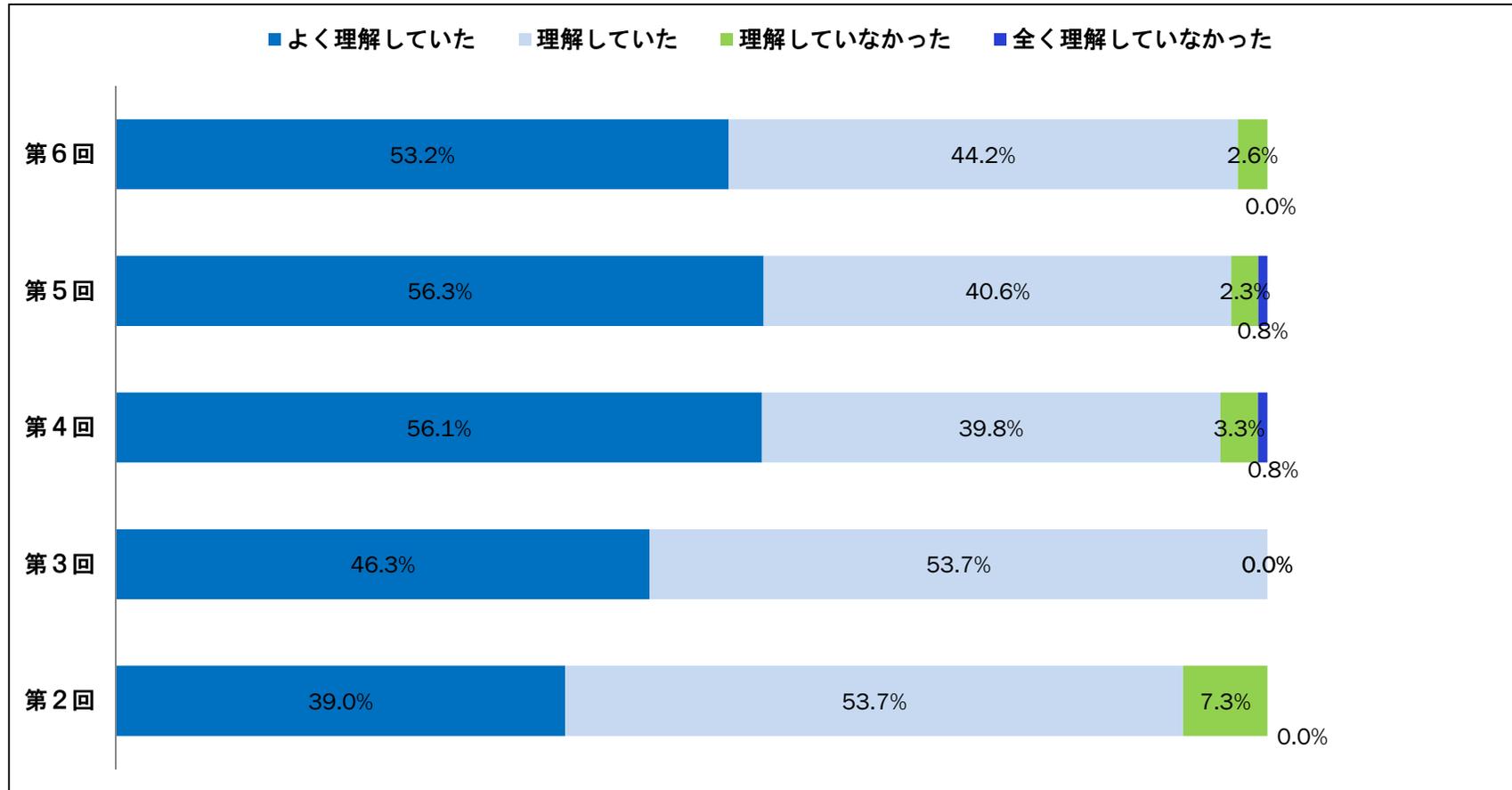
- ・過去に使用した予約システムに比べ、検索機能が充実しています。
- ・部屋・会場アサイン関連をマウス操作で行えるのは非常に良いと思います。
- ・いろいろな機能が追加されていて、便利になっていると思います。

### 【お客様にいただいたお叱りのお言葉の一例】

- ・ある程度PC経験があるものには使いやすく、使用に研修が必要になるのが難点
- ・機能は充実しているが、視覚的な操作が出来ればよかった。
- ・プリントの際IDパスワードの入力を求められる。またその反応に時間がかかる。
- ・備考の欄の打ち込み文字数制限が有る為、各部署に伝達しにくい面があります。

## コンタクトセンターに関するアンケート結果

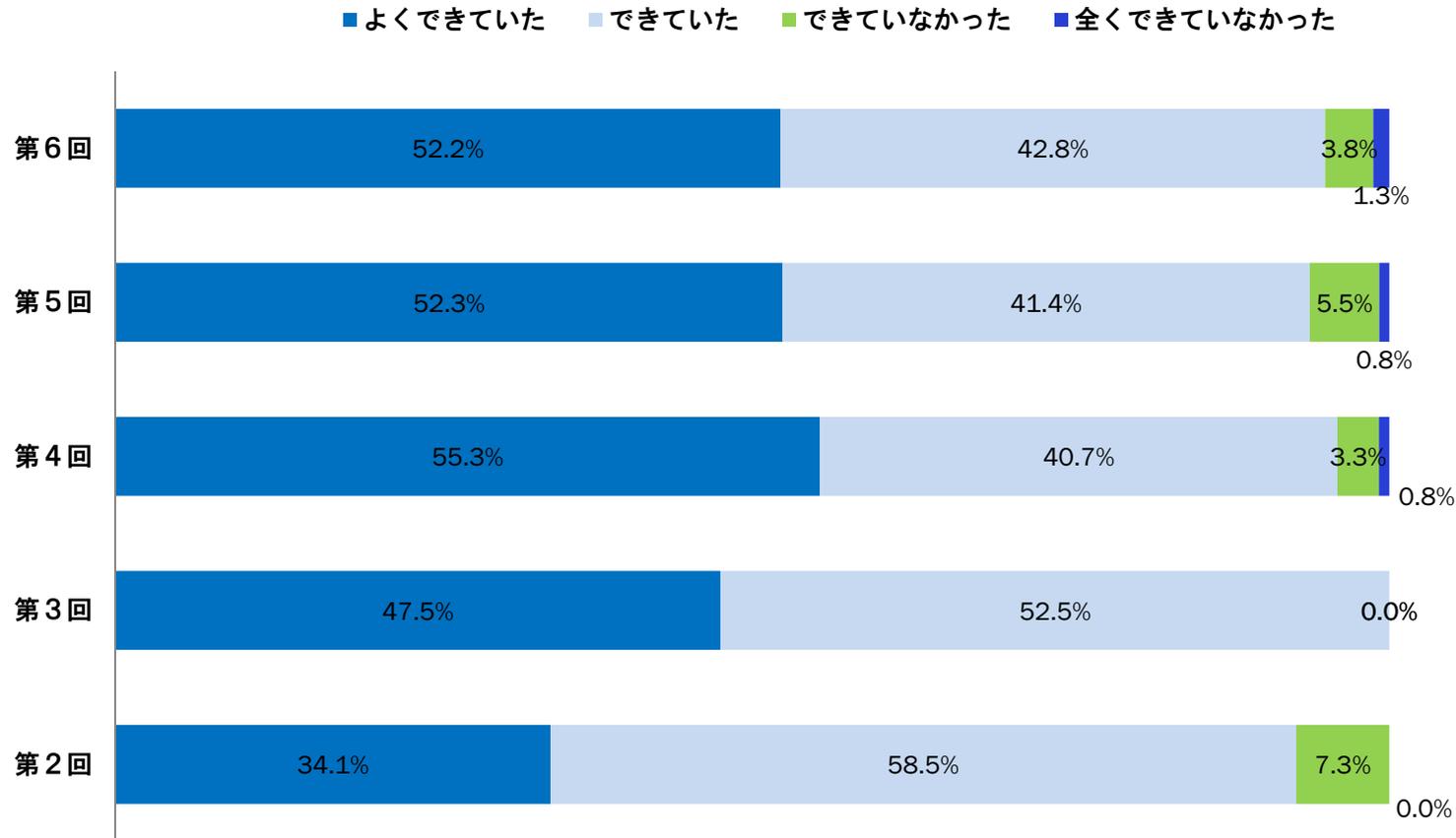
「お客様のご質問をきちんと理解できていましたか。」



※項目ごとに四捨五入しているため、合計で100%とならない場合があります。

## コンタクトセンターに関するアンケート結果

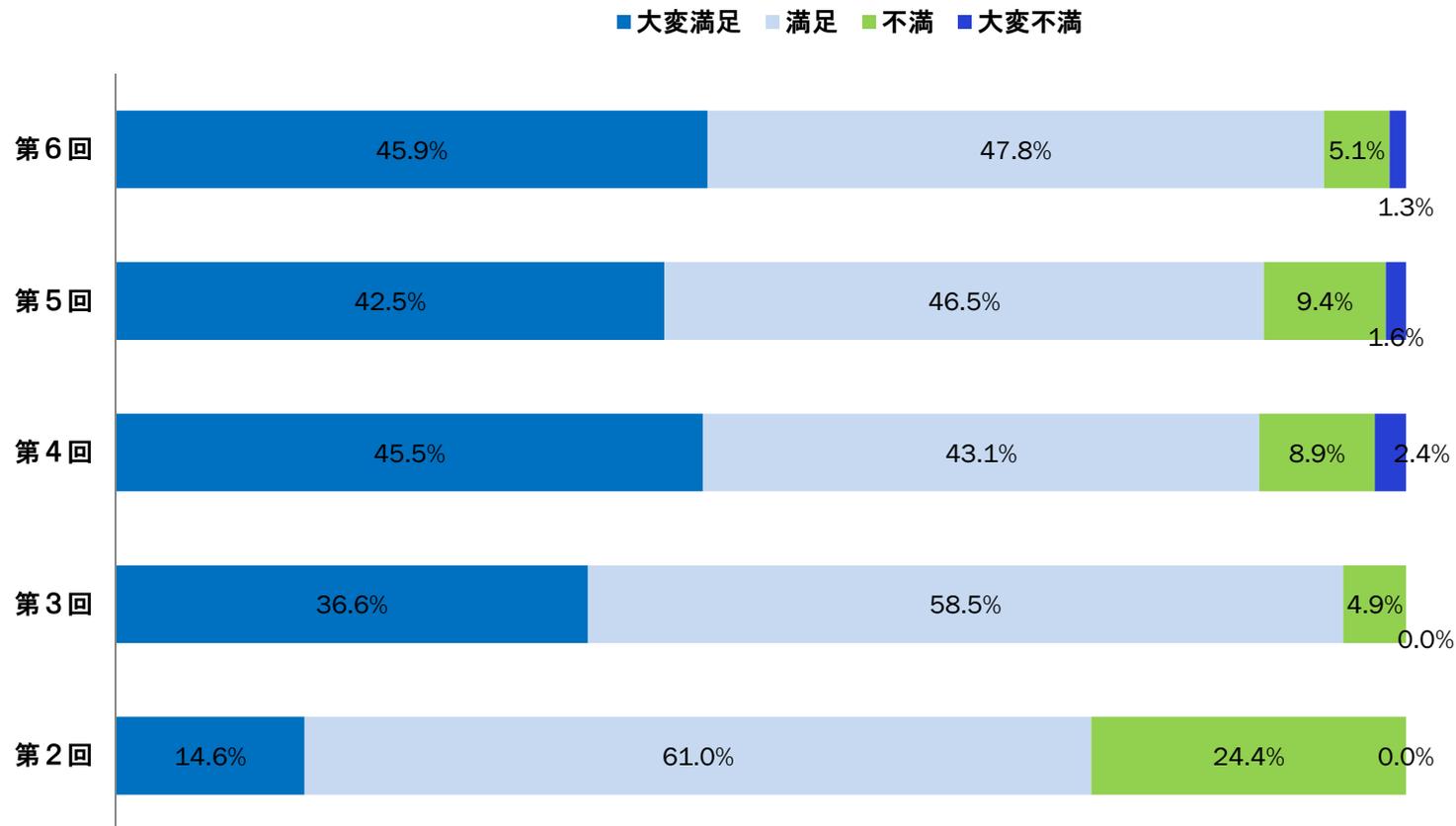
回答は簡潔で分かり易くご案内ができていましたか。



※項目ごとに四捨五入しているため、合計で100%とならない場合があります。

## コンタクトセンターに関するアンケート結果

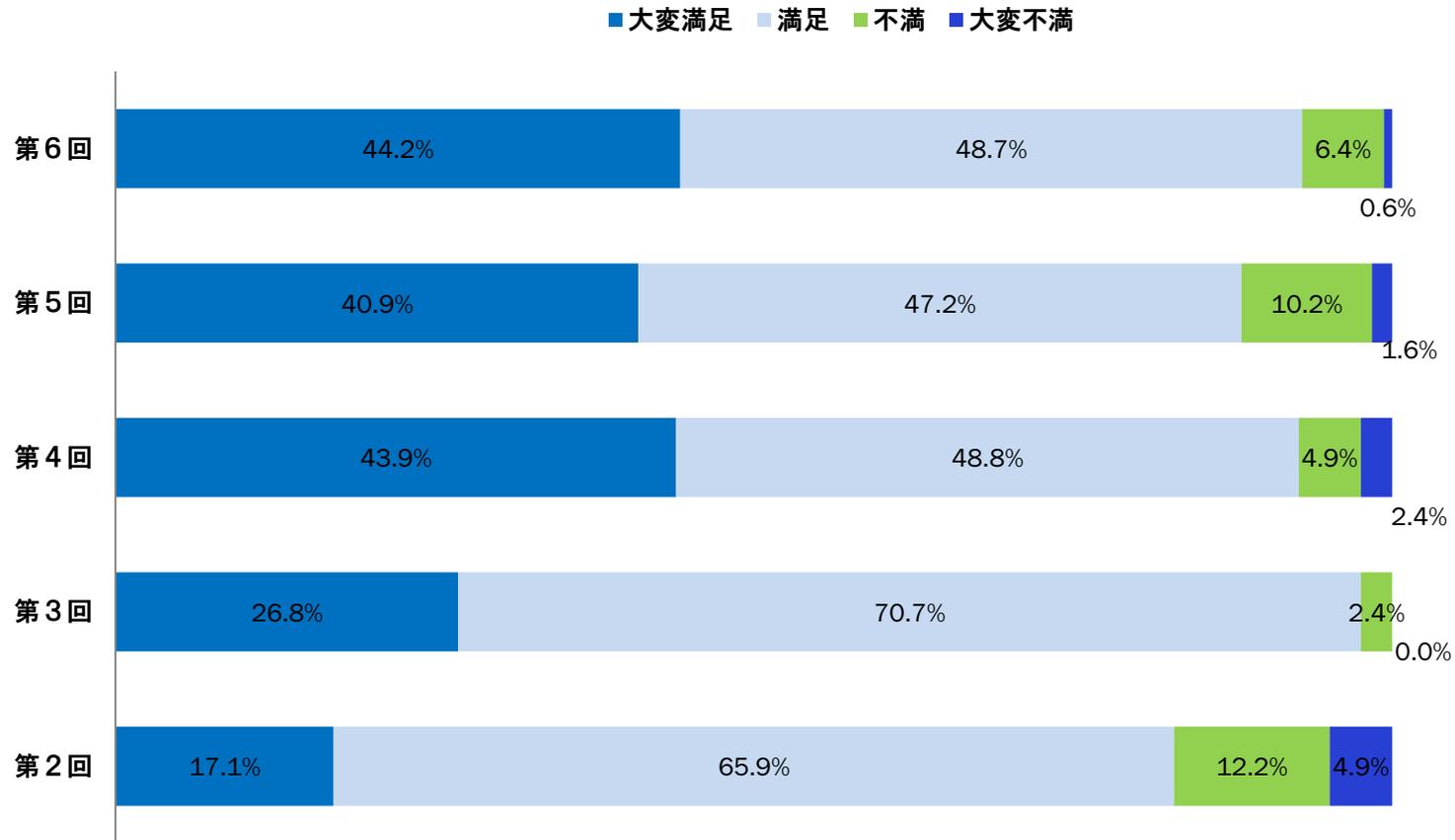
### 迅速な対応ができていましたか(対応時間の満足度)



※項目ごとに四捨五入しているため、合計で100%とならない場合があります。

## コンタクトセンターに関するアンケート結果

担当者の知識は豊富でしたか。



※項目ごとに四捨五入しているため、合計で100%とならない場合があります。

## コンタクトセンターに関するアンケート結果について

---

アンケート結果においては、前回からは改善傾向にありますが簡潔でわかりやすいかという設問に関しては大変不満を感じられた方が増加してしまいました。

ご不満と感じられているご意見の改善を進め、お客様にご満足していただけるコンタクトセンターになるよう改善を進めてまいります。

### 【お客様にいただいたお褒めのお言葉の一例】

- ・コンタクトセンターの対応の丁寧さ、その場で対応できないことに関しても約束通り折り返し回答を毎回いただいている。
- ・最近では満足です。以前は人によって知識の差がありましたが、今はさほど感じることはありません。

### 【お客様にいただいたお叱りのお言葉の一例】

- ・コンタクトセンター⇄開発が時間がかかり、どうしても「仕様」の回答が多く、明らかに障害と思われても改修対応予定未定が多い。
- ・繋がりにくい時間帯もあるので、改善してほしい。
- ・機能の確認をすると、調べて折り返すことが多すぎる。

### 【コンタクトセンターでの改善活動】

担当者ごとによる知識、対応の差や提案力の向上を図るべく、お客様対応結果からのナレッジ収集と共有を行っています。

## ご意見からの回答

お客様からのご意見から弊社回答について一部を記載します。

### お客様のご意見 その1

お客様のお電話番号を入力した際に自動で都道府県欄に県名が入力されますが、「自県」の一部のお客様が「隣県」と表示されてしまうことがあります。

⇒電話番号辞書の住所と、予約詳細の都道府県は連動しておらず、電話番号の先頭(最初のハイフンまで)を都道府県リンクマスタと比較して取得しております。

都道府県リンクマスタの設定を見直していただくことで解決できる可能性はありますが、市外局番が県をまたぐことがありますので、100%の対応は難しいと思われます。

電話番号辞書側の都道府県情報を利用しない理由としましては、電話番号辞書に登録のない場合でも都道府県を挿入できるようにしているためです。ご了承ください。

## ご意見からの回答

### お客様のご意見 その2

以前客室アサインから部屋割等をした際に予約通知も削除されたがその機能がバージョンアップ後消えたこと。

⇒予約詳細を開かずに、部屋移動を行っただけで通知確認画面では確認されたことになっていましたが、お客様より、予約詳細にて詳細な確認・登録がされていないのに確認済になってしまい、管理ができないとのお声を頂いたため、通知確認画面で処理をしないかぎり、確認済みにならないよう変更しております。

### お客様のご意見 その3

予約通知の当日予約が通知確認画面で変換失敗している。

⇒当日の予約通知については、通知変換を何時まで実施するかを施設様ごとに設定を持っております。  
当日の予約通知の通知取込期限設定に関しましては、コンタクトセンターにて変更可能となっております。ご希望の場合はコンタクトセンターまでお問合せください。

## ご意見からの回答

---

### お客様のご意見 その4

領収書が大き過ぎると、お客様によくご指摘されます。  
B5サイズならば、もっといいと思います。

⇒領収書のサイズにつきましてはA4のほか、A4-2分割(真中に切り取り線有)、B5のレイアウトも用意してございます。タイプ変更につきましては領収書の構成等が必要な場合は弊社担当営業にて承ります。コピー用紙に印字するタイプをご利用の場合はコンタクトセンターにて設定変更が可能です。

## ご意見からの回答

---

その他、INCHARGE 7の機能に関するご意見

予約検索に変更日での検索が欲しい。

⇒項目の追加を検討しております。

客室ロックをすると背景が赤一色になってしまい、他のグループと区別が付かない。

⇒文字色のみ赤にする等の対策を検討しております。

予約詳細画面の料理・会場備考欄の文字数が限られており必要事項を入力しきれないので文字数制限をなくしてほしい。

⇒文字数制限をなくすことはできません。ただし入力可能な文字数を増やす事は検討しておりますが、関連する帳票や通信に影響がでる可能性があります。

継続して検討してまいります。

以上