2024年12月26日
株式会社現場サポート

お客様各位

お客様満足度アンケートの結果について

お客様満足度アンケートの結果を集計しましたのでお知らせ致します。
この度、アンケートにご協力くださいましたお客様には、心より御礼申し上げます。
また、お客様からお寄せ頂きましたアンケートの内容は、貴重なご意見・ご要望として活用してまいります。

今後とも、弊社サービスをご愛顧頂けますよう、宜しくお願い申し上げます。

1. 調査概要

■ 目的
より一層お客様にご満足頂ける製品・サービスを提供するため

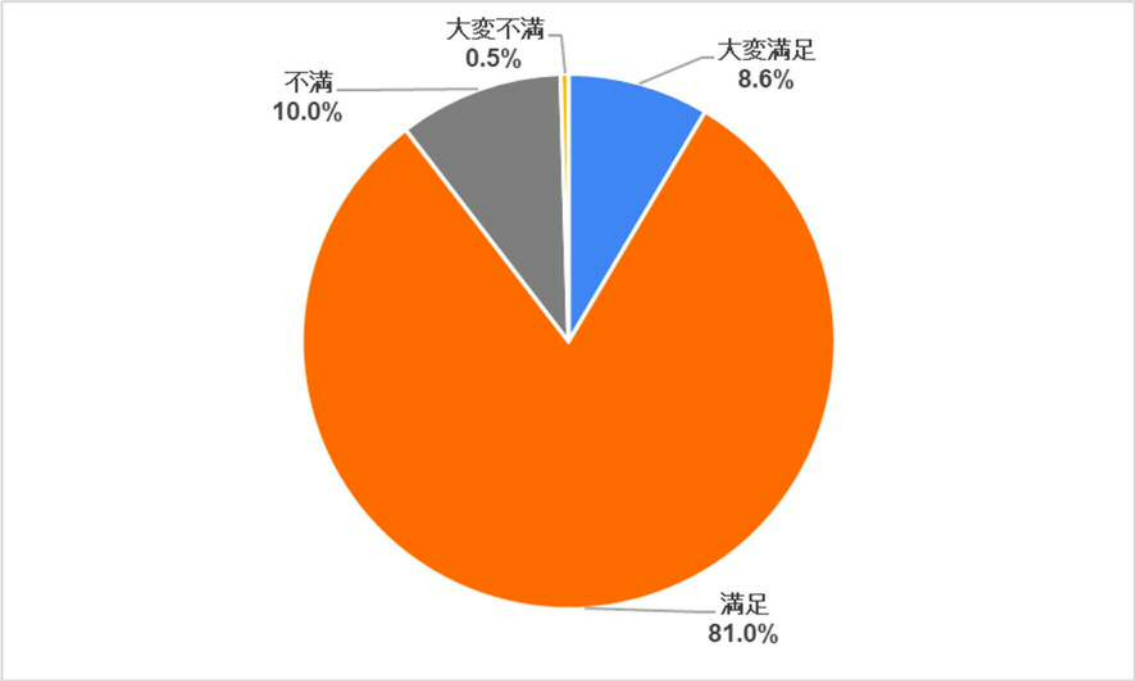
■ 実施期間
2024年10月1日～2024年10月31日

■ 対象
実施期間中に「現場クラウドOne」をご利用中の発注者

■ 有効回答数
631件

２．結果報告

■「現場クラウド One」についての評価をお聞かせください

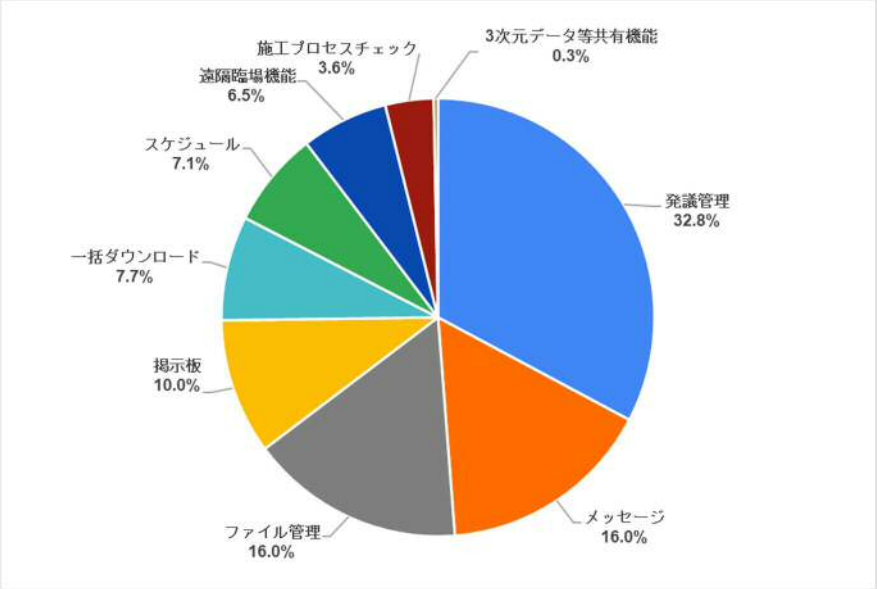


	回答数	割合
大変満足	54	8.6%
満足	511	81%
不満	63	10%
大変不満	3	0.5%

■選択した理由をお聞かせください

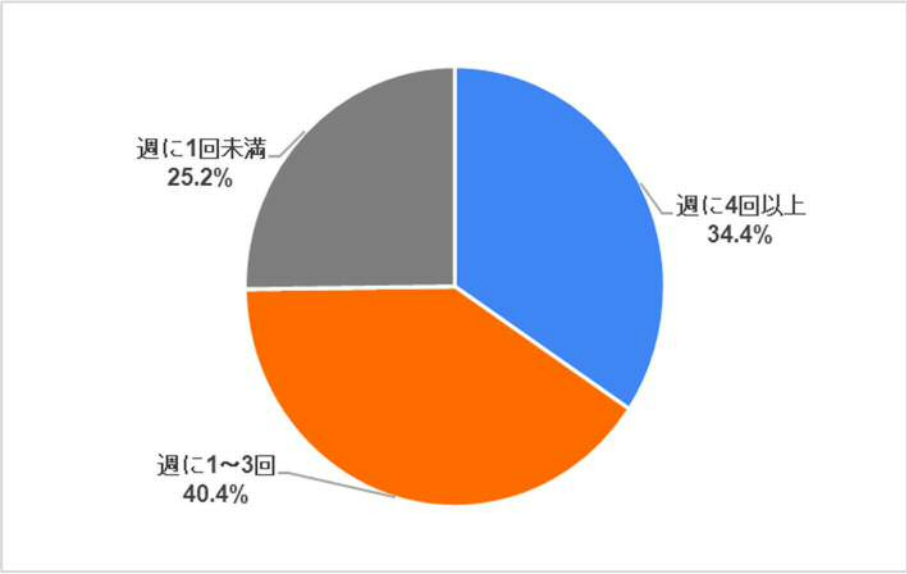
- 前任者の決裁がうまく引き継がれるところ。
- 書類の受渡しが紙と比較して大変スムーズ。
- ファイル容量の大きい図面や現場状況（写真）のやり取りが迅速にできる。
- 自由性が高く紙の書類と同様の感覚で使用できる。
- 機能や入力フォーム等が洗練されており、使用感が良い。
- 工事書類を効率良く検索でき、各工事業者とデータのやり取りがし易い。
- 他のシステムと比べて、無駄な情報が表示されておらず、シンプルで分かり易い。
- 他社製品に比べると比較的決裁などがスムーズにできる。
- 機能改善に意欲的に取り組んでいる。
- 利用者の意見を取り入れられ、使いやすさを感じている。
- 添付ファイルの制限を大きくして欲しい。
- 文書の回覧ルート設定の機能改善

■「現場クラウド One」で利用している機能にチェックをつけてください（複数選択）

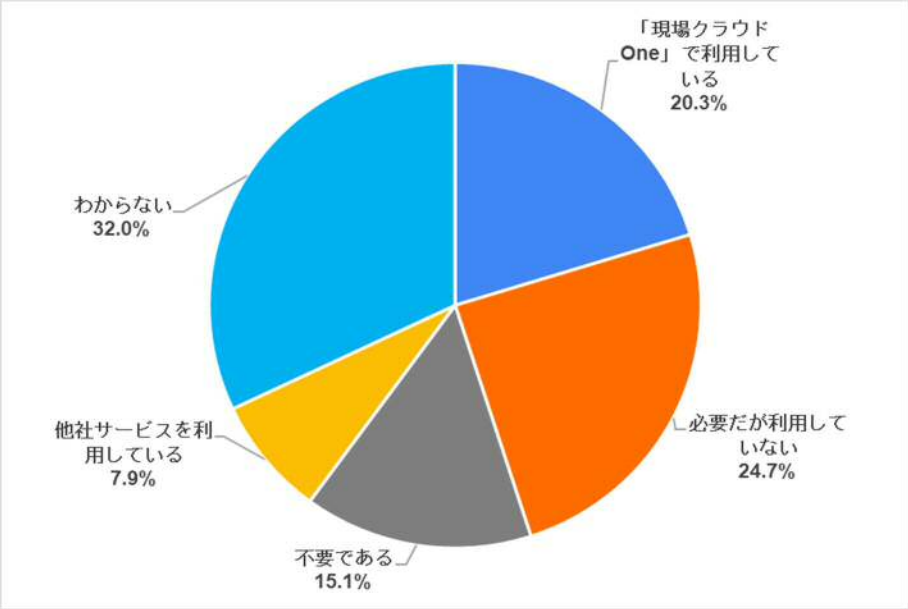


発議管理	526	スケジュール	114
メッセージ	257	**遠隔臨場機能**	104
ファイル管理	257	施工プロセスチェック	58
掲示板	161	**3 次元データ等共有機能**	5
一括ダウンロード	124		

■「現場クラウド One」をどのくらいの頻度で利用していますか？



■「遠隔臨場機能」の利用状況をお聞かせください

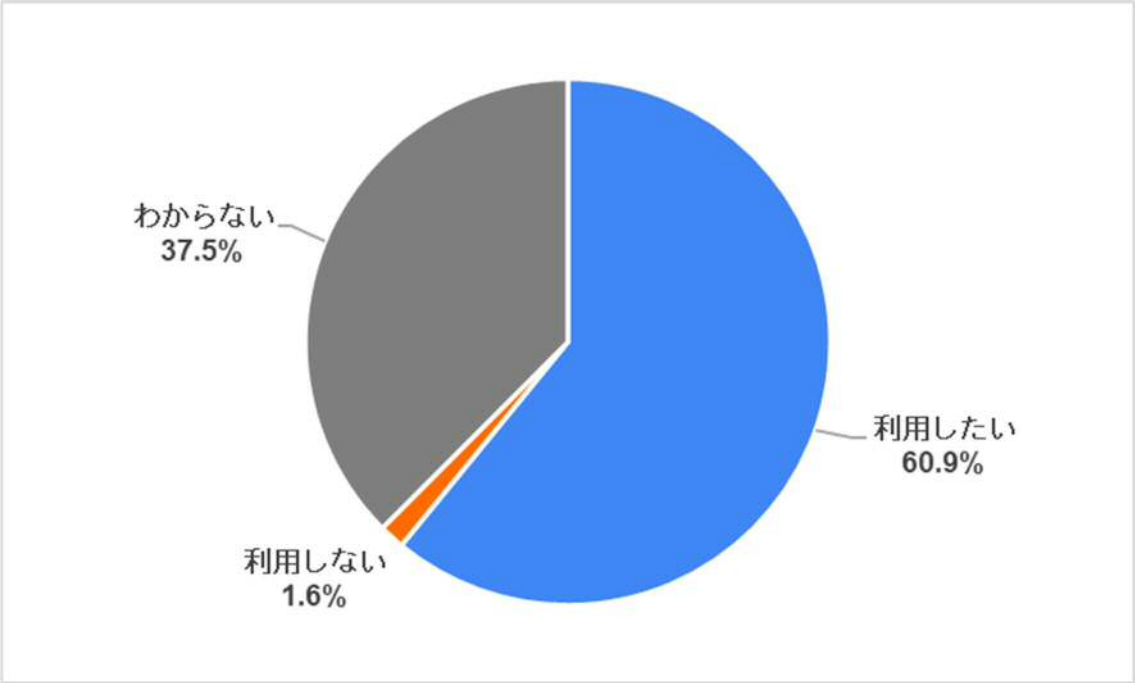


	回答数	割合
「現場クラウド One」で利用している	128	20.3%
必要だが利用していない	156	24.7%
不要である	95	15.1%
他社サービスを利用している	50	7.9%
わからない	202	32.0%

■「必要だが利用していない」を選択された方は、その理由をお聞かせください

- 使用する機会がなかったため。
- 現場の通信環境が悪いため。
- 担当分野において現時点で使用する機会がなかったが、利用してみたい。
- 担当技術者からの報告により確認している。
- 臨場するほどの位置に現場施工がなく、従来の目視確認で事足りている。
- 受注者から申し出が無かったため。（遠隔臨場の必須工事ではなかった）
- 現地に技術者が常駐しているから。
- セキュリティ上の問題で利用できない。
- 遠隔臨場の実施ケースが少ないため、今後は活用を推進していきたい。
- 受注者が実地での立会を希望。（時間短縮等のメリットをアピールする必要あり）
- ルールとして認めているが、受注者からの実施希望がない。
- 担当者に利用を推進しているがまだあまり利用されていない。
- 現場が近く、設備等を投じて行う必要が無い。
- 利用環境（現場の電波状況など）が厳しく、現地確認の方が手間がかからない。

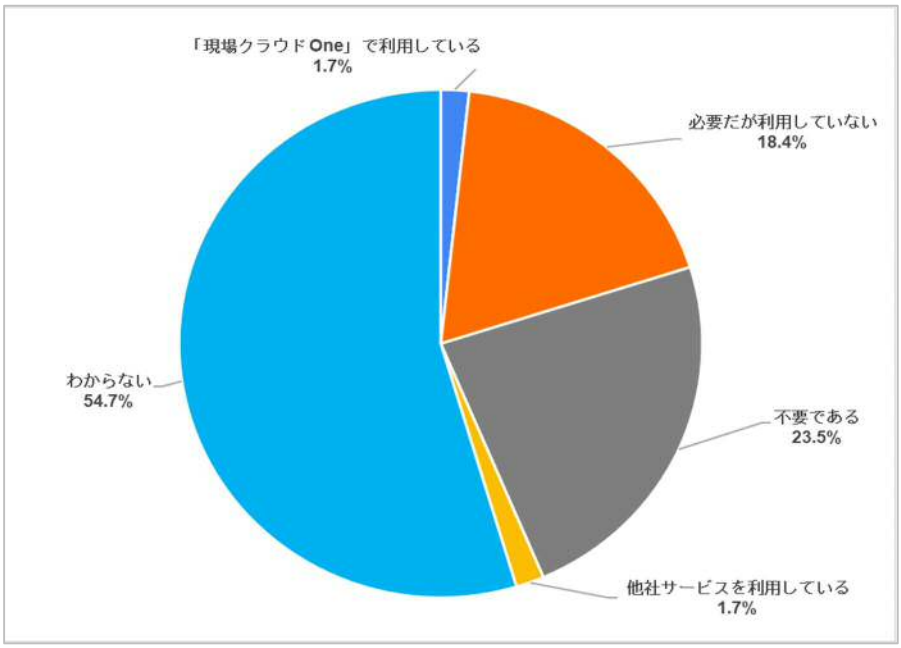
■「現場クラウド One」で利用しているを選択された方は、次回の現場でも遠隔臨場機能を利用されますか？



■選択した理由をお聞かせください

- 接続も簡単で使いやすい。
- 受注者が決めることなので、発注者の立場ではわからない。
- 遠隔臨場結果をすぐに工事書類へ反映できる。
- 施工業者に動画撮影をお願いしておけば後から確認できる。
- 遠隔臨場機能の操作が簡単なのかによって、次回どうするか決まる。
- 現場状況によって利用するか検討しているため。
- 複数手法がある中で、色々試すことによってより良い手法を見出したい。
- 施工内容で使い分けをしていますが、特に遠方の現場では助かっています。
- 遠隔臨場の機会は、今後増えていくため対応したい。
- 立会等の時間の効率が良いと考えです。
- 請負業者より希望があれば遠隔臨場機能を利用したい。
- 使用方法について簡単になれば使用したい。
- 発注者支援業務担当のため、受注者側の判断となる。
- 遠隔臨場機能は、他社のサービスを使用するより楽です。
- メーカーの選択は、工事受注者によるため。
- 現場の通信環境次第。
- 受注者側がどのサービスを利用するか選択するため。

■「3 次元データ等共有機能」の利用状況をお聞かせください

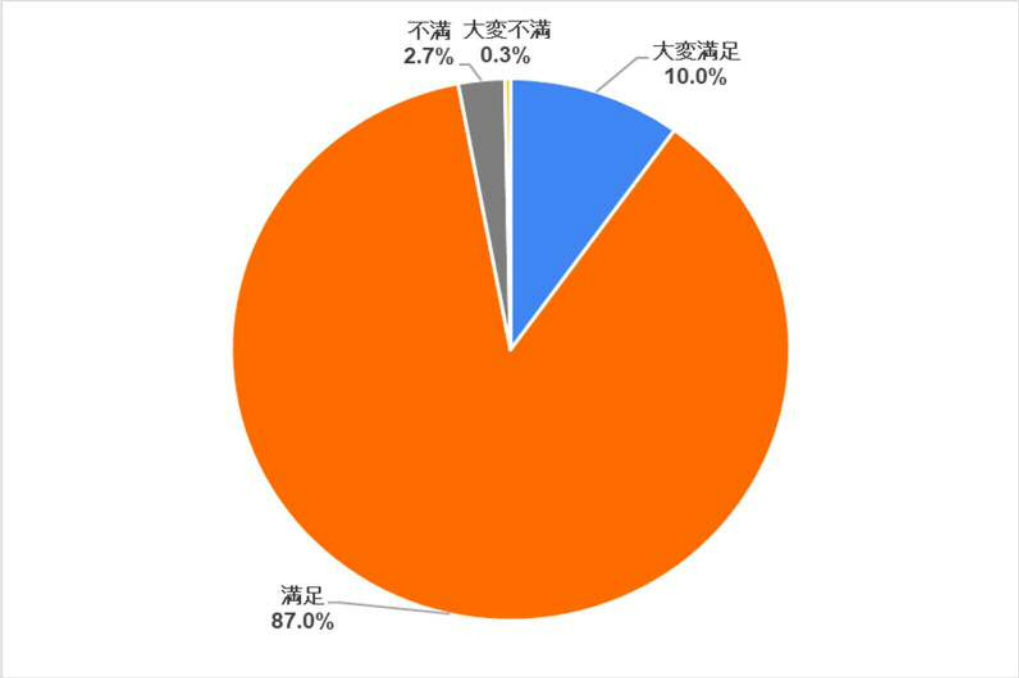


	回答数	割合
「現場クラウド One」で利用している	11	1.7%
必要だが利用していない	116	18.4%
不要である	148	23.5%
他社サービスを利用している	11	1.7%
わからない	345	54.7%

■選択した理由をお聞かせください

- 利用する状況になったことがない。
- まだ三次元設計をした工事を発注していないため。
- 建築設備系の工事監理では、情報共有システムで 3D データを扱うことが無い。
- 管理系の工事では必要としていない。
- 必要になったことがないが、今後必要になる可能性があるため。
- 担当分野において、現時点で使用する機会がなかったが利用してみたい。
- 業務における手法として、同機能を利用するレベルまで追いついていない。
- PC のスペックが三次元データに対応していないため。
- 3 次元データになっていない。
- 機械設備工事では使用することがないため。
- 現場は 3 次元データで管理を行っているが、発注者の PC で操作する機能が無い。
- 3DCAD で書いている物件が少なく、受注者が紙で管理をしているため。

■サポートセンターへの評価をお聞かせください

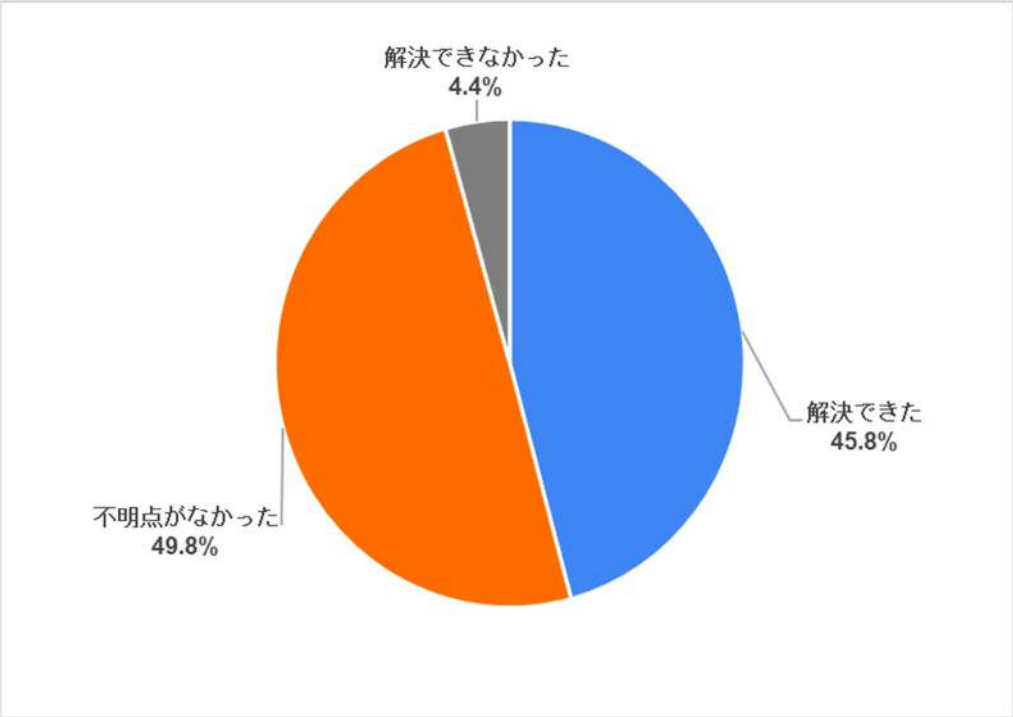


	回答数	割合
大変満足	63	10.0%
満足	549	87.0%
不満	17	2.7%
大変不満	2	0.3%

■選択した理由をお聞かせください

- 初めて使用するときにシステムの説明を丁寧にしてくれた。
- 電話がつながり易いサポートセンターだったため。
- 満足度等を定期的に確認され、サービス向上に向けた取り組みが進められている。
- メンテナンスのお知らせなどがきちんと周知される。
- メールの切り替え作業の中、終始わかりやすく指導してくれた。
- 日中は外での対応が多く、確認したい時間はサポートへの連絡が困難である。
- 分からない事項に対して、速やかに対応してもらった。
- 対応が分かり易い。多分、オペレーターが慣れているとおもう。
- マニュアル・FAQ で対応できたため。
- 操作マニュアルが整っていて、不明点先のサポートダイヤルがある。
- サポートセンターを利用しなくても使用できることが満足しているところ。
- サポートセンターへ連絡する事案は発生していない。

■不明点が生じた際に何かしらの手段で解決できましたか？

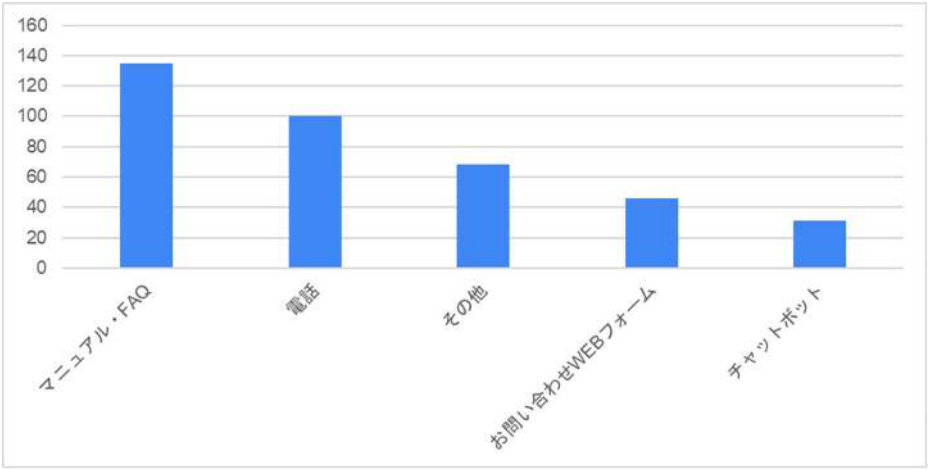


	回答数	割合
解決できた	289	45.8%
不明点がなかった	314	49.8%
解決できなかった	28	4.4%

■「解決できなかった」を選択された方は、その理由をお聞かせください。

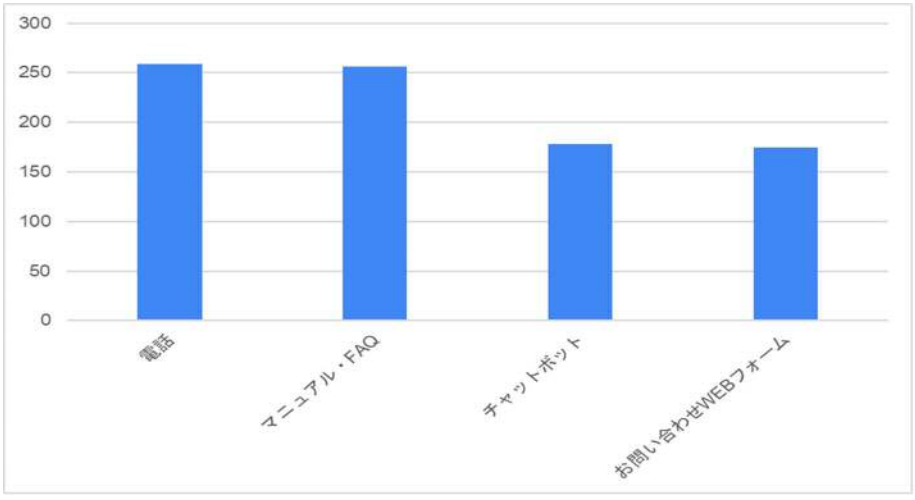
- 機能が対応していない。
- ヘルプで何をどう検索したらその答えが出てくるか分からなかった。
- 満足する回答を得られなかった。
- マニュアルで解決方法を探し出せなかった。
- 解決方法がわからなかった。

■「解決できた」を選択された方は、どのような手段で解決できましたか？



	回答数
マニュアル・FAQ	135
電話	100
その他	68
お問い合わせ WEB フォーム	46
チャットボット	31

■不明点がある際にどのサポートメニューで解決したいですか？（複数選択）



	回答数
電話	259
マニュアル・FAQ	256
チャットボット	178
お問い合わせ WEB フォーム	175

■「現場クラウド One」へのご意見・ご要望をお聞かせください。

- デジタル対応に慣れないが、書類の整理や回覧など使いやすくできると期待。
- 最終承認した後に、補助資料をつけて発注者内部で確認する機能。
- 発注者内部資料と発議文書だけをダウンロードできる機能。
- 使いやすいシステムなので、LGWAN 対応の検討をお願いしたい。
- 受発注者双方の働き方改革に貢献できるシステムの更なる利便性向上に期待。
- 個人設定で職務名を変更できたら間違いがある時に助かって便利。
- 他メーカーの共有システムを利用したが使いやすいと思う。
- LGWAN 上でアクセス可能になれば、更に作業チェックがしやすい。
- 今回の様なアンケート調査等により、効率的なシステムの向上に繋げて頂きたい。
- 添付図書の一括ダウンロード機能を付けてほしい。
- 発議日からの時間経過が長い順から表示されるようにしてほしい。
- 書類の修正箇所や内容の指示を書類のデータ上に書き込みできるようになる機能。
- メッセージ機能で、受信者が見たのか閲覧したどうか分かる機能が欲しい。
- メッセージ機能で、既読後のメッセージを未読にする機能を追加してほしい。
- 掲示板等にアップロードしたファイルが閲覧されたログが確認できる。
- 初めて使用する人でも操作ができるようなより使いやすいものに改善を。
- 提出書類の付箋機能および差戻の時に修正内容を編集する機能等が欲しい。
- 工事記録の右側の添付資料やコメントの表示順を入れ替える機能が欲しい。
- 打合簿等の添付書類の一括ダウンロード機能があると便利。
- 何か講習会（Web でも）なり、受講する機会があれば良いと思う。
- 電話対応は素晴らしい、このサービスだけでも利用の価値があるように思う。