

WithSecure サポートサービス満足度調査について

弊社サポートサービスをご利用いただいた際、サポート終了後に「サポートサービス満足度調査」をご送付差し上げております。サポートサービス向上やサポート担当者へのフィードバックとなりますのでご協力をお願いいたします。

1. 質問 4~5 がサポートケース担当者への評価となります。笑顔マークがサポートに大きな問題がなかった場合の標準値となります。弊社サポートの運営はフィンランド本社直轄の為日本基準の「真ん中が標準」とは異なる点ご理解いただけますと幸いです。

4. これらについてどれくらい満足されましたか？*

					
テクニカルサポートエージェントの態度はいかがでしたか？	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
テクニカルサポートエージェントの技術力はいかがでしたか？	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
テクニカルサポートエージェントの応答は速やかでしたか？	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
WithSecure の製品について	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. あなたの問題は解決されましたか？*

【解説】

- a. テクニカルサポートエージェントの態度はいかがでしたか？
当該サポートケース内での失礼な言動がなかったかを確認する質問です。
- b. テクニカルサポートエージェントの技術力はいかがでしたか？
当該ケースに記載された技術的疑問点を正しく理解したか？を確認する質問です。
- c. テクニカルサポートエージェントの応答は速やかでしたか？
当該サポートケース応答時間について確認する質問です。スタンダードサポートの場合 SLA は存在しませんが、1~3 営業日程度で回答を差し上げる事が多いです。上位エンジニアへの確認が発生した場合、ヨーロッパ時間帯での確認が必要となり少々時間をいただきます。
- d. Withsecure の製品について
Withsecure 製品自体に対する満足度調査です。当該サポートを経て製品/サービスについての印象をお答えください。

2. 質問 1 から 3 は弊社全般についての評価となります。

日本語

弊社では、お客様からのフィードバックを重要視しています。

お客様からの今回のサポート要求が迅速かつ満足の行く方法で解決されたことと存じます。ここで、当社のサポートサービスを向上させるために、お客様のお時間を少しいただき、下記の質問にお答えいただけると幸いです。

アスタリスク (*) が付いている質問には回答が必須となっております。

1. WithSecureを友人や同僚に勧める可能性はどのくらいありますか

いいえ、まったく。

はい、すごく。

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○

2. なぜ上記のように思ったのですか？

3. 次の文にどの程度同意しますか。エフセキュアが問題解決を容易にさせた

大いに反対

反対

どちらでもない

同意

大いに同意

○

○

○

○

○

3. 質問 6 から 7 は必須ではありません。

6. あなたの年齢を教えてくださいか？

24歳 以下	25歳 から 34歳 まで	35歳 から 44歳 まで	45歳 から 54歳 まで	55歳 から 64歳 まで	65歳 以上	回答し ません
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. あなたの性別を教えてくださいか？

女性	男性	回答し ません
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>