



制作サービスに関する お客様アンケート結果報告

当社は顧客満足の上昇を目的として、半期に一度制作での取引をさせて頂いたお客様を対象に顧客アンケートを実施しております。

2018年8月版

提案／進行／全体品質別の評価では「全体品質」のポイントが最も高く、特に「要望の反映度」が高く評価されています。

| | 設問 | 全体 | 映像制作 | Web制作 | Web開発 |
|------|----------------------------|------|------|-------|-------|
| 提案 | 課題を理解できていたか | 4.52 | 4.47 | 4.71 | 4.36 |
| | 目標の指標を明確に打ち出せていたか | 4.45 | 4.33 | 4.57 | 4.45 |
| | 課題解決案を適切に提示できていたか | 4.42 | 4.32 | 4.57 | 4.36 |
| | ご提案までの期間は適切だったか | 4.38 | 4.53 | 4.43 | 4.18 |
| | 金額提示に関して納得感のある説明だったか | 4.21 | 4.32 | 4.14 | 4.18 |
| 進行 | 遅延なく進められていたか | 4.42 | 4.63 | 4.43 | 4.20 |
| | 追加要望等について柔軟かつ適切な対応だったか | 4.44 | 4.58 | 4.43 | 4.30 |
| | お客様作業量を踏まえたスケジュール・進行管理だったか | 4.33 | 4.37 | 4.43 | 4.20 |
| | 御社からの修正要望に対して適切に対応していたか | 4.31 | 4.42 | 4.50 | 4.00 |
| | 問題発生時の報告と対応/解決策提示は適切だったか | 4.39 | 4.56 | 4.50 | 4.10 |
| 全体品質 | 期待に沿った品質であったか | 4.39 | 4.47 | 4.33 | 4.36 |
| | 要望の反映度 | 4.53 | 4.47 | 4.67 | 4.45 |

アンケート概要（当社実施）

調査期間：2018年6月29日～7月9日

対象：受注額50万円以上の制作物を2017年10月～2018年3月の間に当社から納品したお客様

回答数：31件

備考：各設問5段階評価となり、5点満点として平均を算出

映像制作／Webサイト制作／Web開発においては「映像制作」のポイントが最も高く、なかでも「収録現場での当社スタッフの対応」が高く評価されています。

| 設問 | | 平均 |
|------|---------------------------------------|------|
| 映像制作 | 映像企画の段階で企画内容や構成、脚本など完成系をイメージできるものだったか | 4.32 |
| | 収録現場での準備・進行はスムーズだったか | 4.50 |
| | 収録現場での演者への配慮や指示は的確だったか | 4.56 |
| | テロップのデザインやBGMなど編集は期待通りだったか | 4.35 |

| 設問 | | 平均 |
|-------|--------------------------------------|------|
| Web開発 | ターゲットを意識したデザイン（画面レイアウト／色使い）だったか | 4.44 |
| | 必要な要件に対し、網羅的に満たす仕様設計だったか | 4.42 |
| | 将来の拡張性を考えた仕様設計だったか | 4.18 |
| | 長期的なプロジェクトの場合、定期的なレビューなど進捗報告は行われていたか | 4.22 |
| | 開発体制は適切だったか | 4.25 |
| | 必要な納品物（要件定義書／仕様設計書／コード一式などに過不足はなかったか | 4.30 |

| 設問 | | 平均 |
|----------|--|------|
| Webサイト制作 | 訴求目的に沿ったデザイン（画面レイアウト／色使い）だったか | 4.13 |
| | トレンドを取り入れたデザインだったか | 4.00 |
| | サイトの情報設計（コンテンツの分類／ナビゲーションの配置など）は目標達成に最適化されていたか | 4.13 |
| | 各ページの情報量は最適化されていたか | 4.50 |
| | ユーザーが目的のコンテンツへアクセスしやすい構成であったか | 4.25 |
| | 運用（コンテンツ更新／アクセス解析など）を考慮した設計だったか | 3.86 |

映像制作・Web制作・Web開発全体のNPS

32.26%

- NPS (Net Promoter Score) とは
- ・「Jストリームを友人や同僚に薦める可能性(推奨意向)」を0～10点で評価
 - ・推奨者：9～10点採点者
 - ・批判者：0～6点採点者
 - ・推奨者の割合(%)から批判者の割合(%)を差し引いたポイントがNPS

当社実施のお客様アンケート結果より（アンケート概要はP.2参照）



0120-65-8140



www.stream.co.jp/contact/

株式会社 J ストリーム

設立 1997年5月

証券コード 4308 (東証マザーズ)

本社 105-0014 東京都港区芝二丁目5-6 芝256スクエアビル6階

西日本営業所 530-0003 大阪府大阪市北区堂島2-4-27 新藤田ビル5階

資本金 21億8,237万円 (平成30年3月末現在)

J ストリームは1997年の設立以来、動画配信を主軸として事業展開を続けております。自社で保有・運営する独自のコンテンツ配信ネットワーク (CDN) を活用した動画配信に加え、これまで積み上げてきたノウハウを活かした動画の企画・制作・運用から、Webサイト制作、システム開発、動画広告による収益化支援まで、総合的なサービスとソリューションを提供し、企業のマーケティングやコンテンツビジネスなどを支援しております。

