



# 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、定期的に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。

**2019年度上期**

**提案／進行／全体品質別の評価では「進行」のポイントが最も高く、特に「お客様作業量を踏まえたスケジュール・進行管理」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                | 4.5 | 4.5  | 4.6   | 4.5   |
|      | 目標の指標を明確に打ち出せていたか          | 4.3 | 4.3  | 3.9   | 4.7   |
|      | 課題解決を適切に提示できていたか           | 4.3 | 4.5  | 4.1   | 4.4   |
|      | ご提案までの期間は適切だったか            | 4.4 | 4.5  | 4.3   | 4.3   |
|      | 金額提示に関して納得感のある説明だったか       | 4.3 | 4.4  | 4.2   | 4.3   |
| 進行   | 遅延なく進められていたか               | 4.5 | 4.7  | 4.3   | 4.4   |
|      | 追加要望等について柔軟かつ適切な対応だったか     | 4.6 | 4.7  | 4.6   | 4.6   |
|      | 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 | 4.6 | 4.6  | 4.7   | 4.7   |
|      | 御社からの修正要望に対して適切に対応していたか    | 4.5 | 4.6  | 4.4   | 4.6   |
|      | 問題発生時の報告と対応/解決策提示は適切だったか   | 4.5 | 4.6  | 4.3   | 4.5   |
| 全体品質 | 期待に沿った品質であったか              | 4.4 | 4.6  | 4.6   | 4.1   |
|      | 要望の反映度                     | 4.4 | 4.6  | 4.4   | 4.1   |

アンケート概要（当社実施）

調査期間：2019年7月16日～2019年11月27日

対象：受注額50万円以上の制作物を2019年4月～2019年10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「収録現場での演者への配慮や指示」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 | 4.5 |
|      | 収録現場での準備・進行はスムーズだったか                  | 4.4 |
|      | 収録現場での演者への配慮や指示は的確だったか                | 4.5 |
|      | テロップのデザインやBGMなど編集は期待通りだったか            | 4.4 |

| 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                  | 4.7 |
|          | トレンドを取り入れたデザインだったか                             | 4.4 |
|          | 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 | 4.4 |
|          | 各ページの情報量は最適化されていたか                             | 4.4 |
|          | 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                  | 4.3 |
|          | 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                | 3.8 |

| 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      | 4.0 |
|       | 必要な要件に対し、網羅的に満たす仕様設計だったか             | 3.9 |
|       | 将来の拡張性を考えた仕様設計だったか                   | 4.1 |
|       | 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 | 4.3 |
|       | 開発体制は適切だったか                          | 4.1 |
|       | 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 | 4.1 |

映像制作・Web制作・Web開発全体のNPS

**32**

- 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点で評価し、-100～100の間の数値で表される
  - ・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/](http://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 (2019年6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。

