

顧客フィードバックレポート

2025年4月1日 - 2025年4月30日

概要

総フィードバック数

247

平均満足度

4.2/5

推奨度 (NPS)

68

4月の顧客フィードバックでは全体的な満足度が前月比0.3ポイント向上しました。特に製品の使いやすさと顧客サポートの迅速な対応について好評価をいただいています。一方、改善が必要な分野としてはモバイルアプリのパフォーマンスとオンラインマニュアルの充実が挙げられています。

主なフィードバック

山田 太郎 様

2025年4月15日

★★★★★

「新しい分析機能がとても使いやすく、業務効率が大幅に向上しました。特にデータ可視化のための直感的なインターフェースが気に入っています。今後もこのような機能の拡充を期待しています。」

鈴木 花子 様

2025年4月8日

★★★★★

「カスタマーサポートの対応が素晴らしかったです。技術的な問題が発生した際も、担当者が丁寧に説明してくれて安心しました。ただ、モバイルアプリの動作が時々遅くなることがあるので改善していただけると嬉しいです。」

田中 健太 様

2025年4月22日

★★★★★

「製品自体は良いのですが、マニュアルが不足していると感じました。特に新機能の使い方についてもっと詳しい説明があるとより活用できると思います。オンラインヘルプの内容拡充を検討していただけないでしょうか。」

製品別評価



製品Aの満足度グラフ



製品Bの満足度グラフ

図1: 製品Aの満足度（カテゴリー別）

図2: 製品Bの満足度（カテゴリー別）

改善ポイント



改善が必要な項目の

図3: 顧客から指摘された主な改善ポイント（言及頻度順）

- ・ モバイルアプリのパフォーマンス最適化（言及数: 42）
- ・ オンラインマニュアルの充実（言及数: 37）
- ・ データエクスポート機能の拡張（言及数: 29）
- ・ ユーザーインターフェースの一貫性向上（言及数: 24）
- ・ 多言語対応の強化（言及数: 18）

今後のアクション

1. モバイルアプリの最適化プロジェクトを第2四半期に開始
 2. オンラインヘルプの内容見直しと拡充（5月中に完了予定）
 3. ユーザー向けウェビナーの開催（毎月第2水曜日）
 4. 主要機能のチュートリアルビデオの作成（6月末までに完了予定）
 5. 顧客フィードバックプログラムの拡充（継続的な改善）
-

このレポートは顧客サポート部門によって作成されました。

© 2025 サンプル株式会社 All Rights Reserved.