

# 令和5年度 満足度アンケート 報告書

## 《法人管理者様》

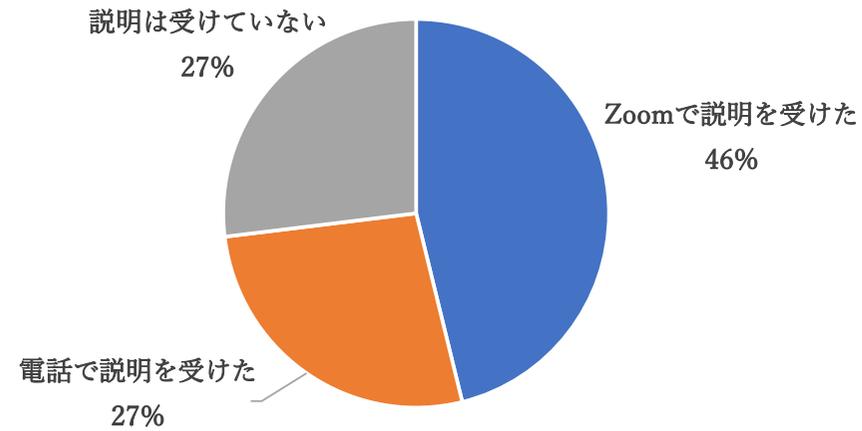
送信数269件 / 回答人数26名 回答率9.7%

※個人情報保護の為、ご氏名・ご住所に関する記述は文中から省略しております。

## 【契約前のご案内について】

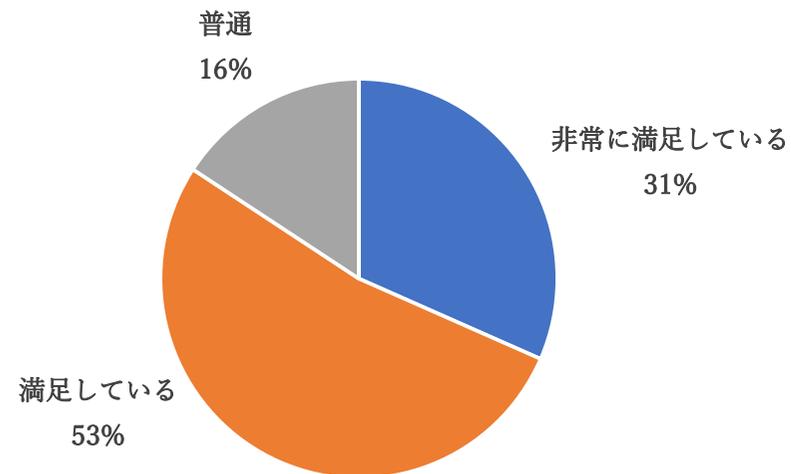
ご契約前にZoomやお電話での説明を受けましたか

Zoomで説明を受けた	12
電話で説明を受けた	7
説明は受けていない	7
計	26



Zoomで説明を受けた、電話で説明を受けたと回答した方へ  
打合せ担当の対応、説明はいかがでしたか

非常に満足している	6
満足している	10
普通	3
不満がある	0
非常に不満がある	0
計	19

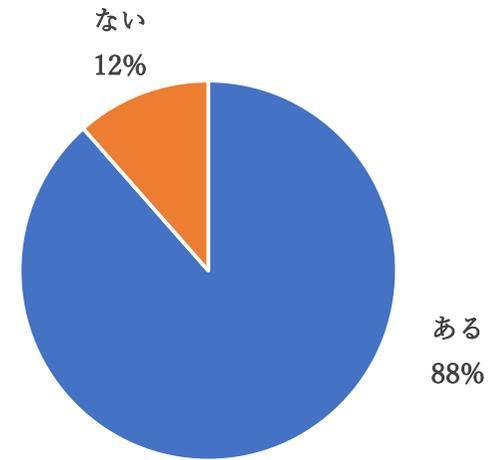


○頂いたご意見	今後の対策・検討事項など
丁寧な対応だったと感じたから	ご意見いただき、ありがとうございました。引き続き、ご満足いただけるようサービス向上に努めてまいります。
丁寧に説明を受けたように覚えています。	
メールではあったが、懇切丁寧に質問に対する回答を得られた	
契約内容だけでなく、部門研修としての活用方法も提案いただいたこと	
丁寧に対応して頂いたため	
分かりやすいご説明をありがとうございました	
分かりやすく説明して頂きました。	
疑問が解決できた	
担当者が退職し直接お話しは聞いておりませんが、トラブルもなく利用出来ていたため、上手く対応して頂いたのだと思います。	

### 【お問合せについて】

メールや電話で問い合わせたことがありますか。

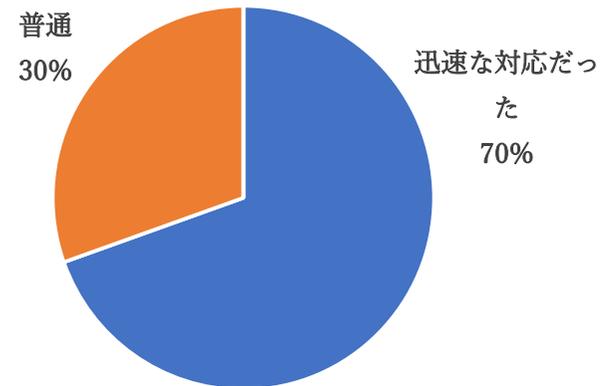
ある	23
ない	3
計	26



### あると回答した方へ

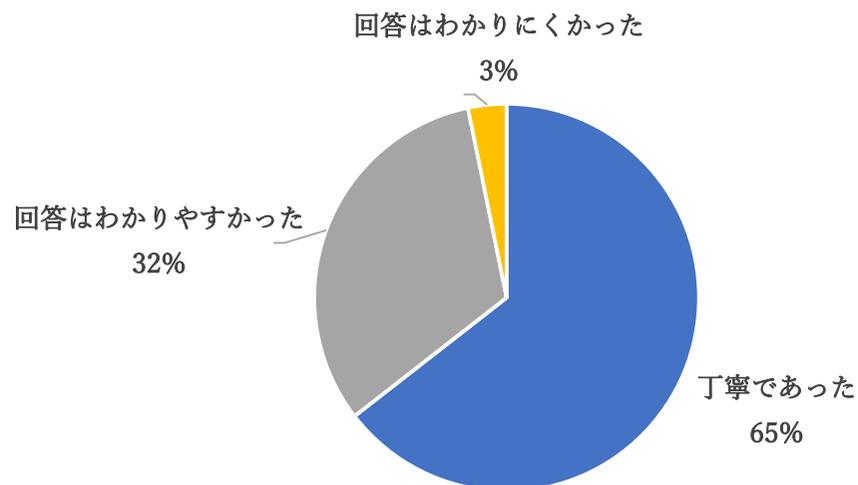
1) お問い合わせに対し、迅速に対応できていましたか。

迅速な対応だった	16
普通	7
対応が遅かった	0
計	23



2) お問い合わせに対する回答はいかがでしたか。(複数選択)

丁寧であった	20
丁寧ではなかった	0
回答はわかりやすかった	10
回答はわかりにくかった	1
計	31



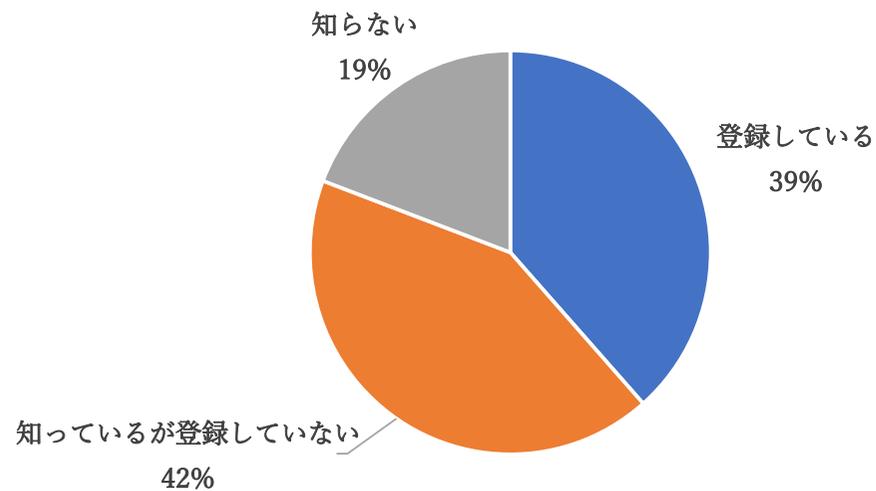
1) 2) について、よろしければその理由をお知らせください。

○頂いたご意見	今後の対策・検討事項など
メールでのやりとりでした。	ご意見いただき、ありがとうございました。引き続き、ご満足いただけるようサービス向上に努めてまいります。
退職の度にアカウントの変更をさせて頂き、その都度丁寧に教えて頂きました。	
こちらの疑問点に対してかみ砕いて説明して頂いたのので	
担当者が退職し直接お話しは聞いておりませんが、トラブルもなく利用出来ていたため、上手く対応して頂いたのだと思います。	

### 【公式LINEについて】

リハノメ公式LINEをご存知ですか。

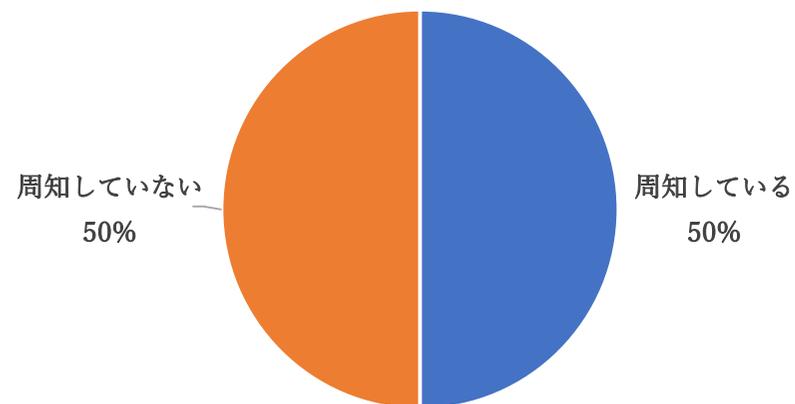
登録している	10
知っているが登録していない	11
知らない	5
計	26



### 「登録している」または「登録していない」とご回答いただいた方へ

スタッフ様への周知をしていますか

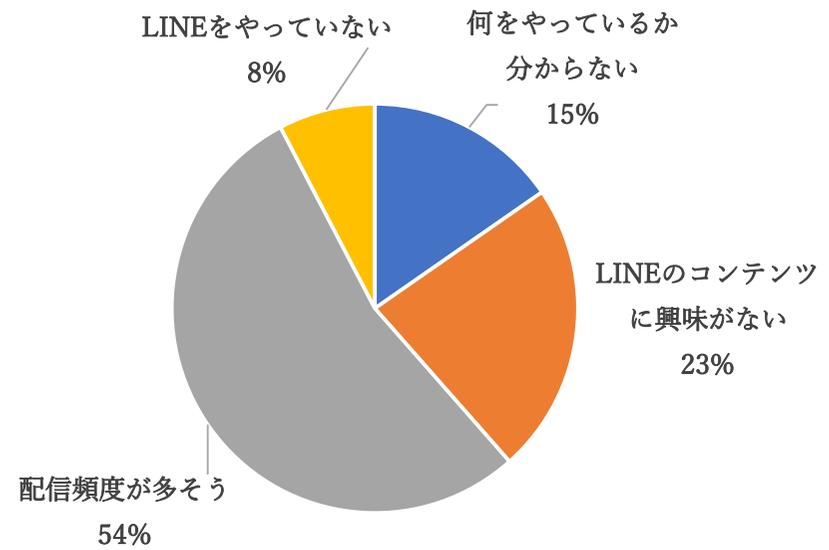
周知している	5
周知していない	5
計	10



### 「登録していない」とご回答いただいた方へ

差し支えなければ、登録しない理由を教えてください。（複数選択可）

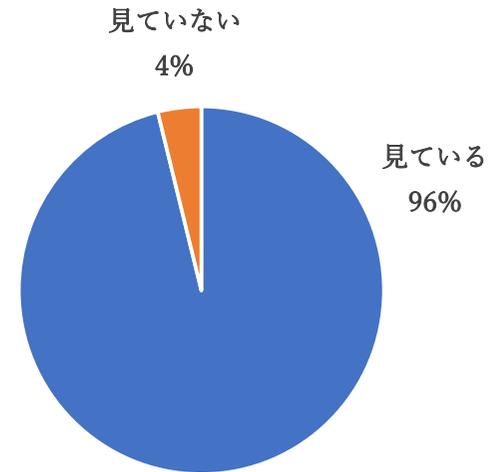
何をやっているか分からない	2
LINEのコンテンツに興味がない	3
配信頻度が多そう	7
LINEをやっていない	1
登録の仕方が分からない	0
計	13



### 【メルマガの配信について】

定期的にご案内しているメール（メルマガ）をご覧くださいていますか。

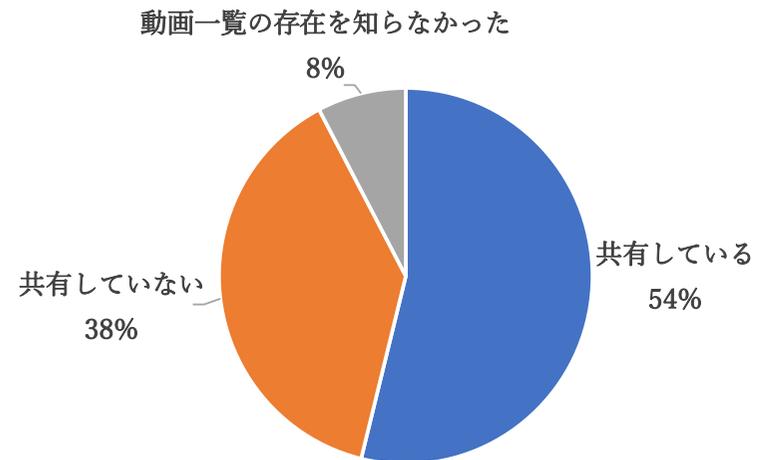
見ている	25
見ていない	1
計	26



### 見ているとご回答いただいた方へ

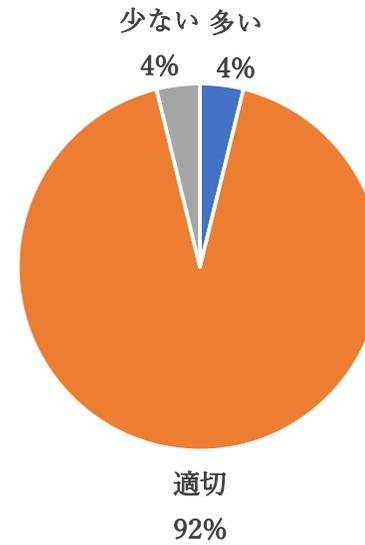
1) メールに添付されている「動画一覧（PDF）」はスタッフの皆さまに共有いただいていますか。

共有している	14
共有していない	10
動画一覧の存在を知らなかった	2
計	26



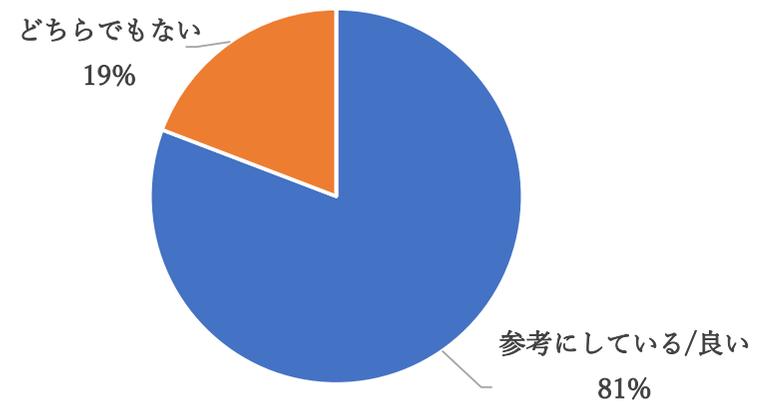
## 2) 配信頻度について

多い	1
適切	24
少ない	1
計	26



## 3) 配信内容について

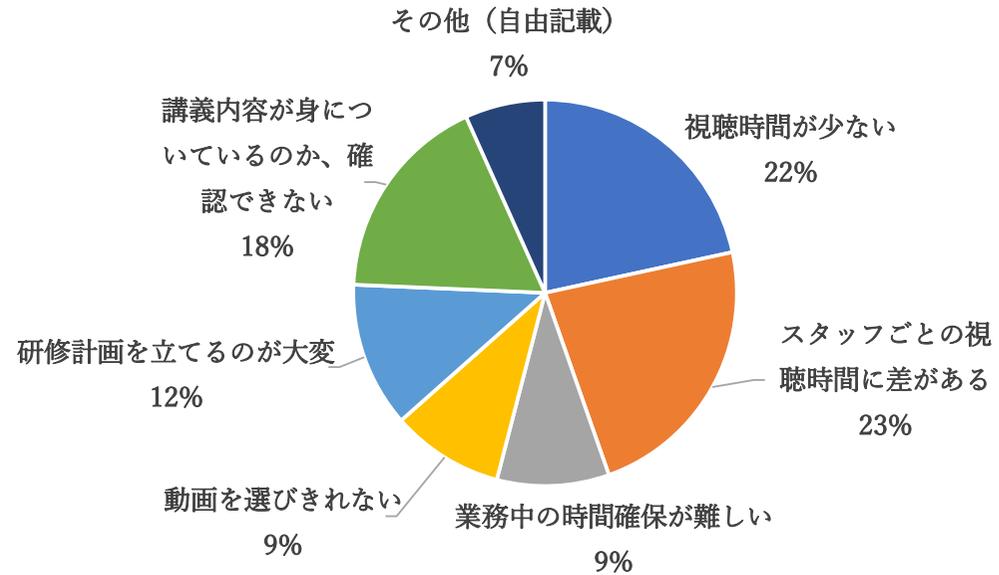
参考になっている/良い	21
どちらでもない	5
参考にならない	0
計	26



## 【お困りごとについて】

法人会員様としてのお困りごとはありますか（複数回答可）

視聴時間が少ない	16
スタッフごとの視聴時間に差がある	17
業務中の時間確保が難しい	7
動画を選びきれない	7
研修計画を立てるのが大変	9
講義内容が身についているのか、確認できない	13
その他（自由記載）	5
計	74



○頂いたご意見	今後の対策・検討事項など
法人契約を想定して定額で複数人が必要ときに視聴できる契約形態があると嬉しい。	ご要望をいただき、ありがとうございます。現時点ではご希望の契約形態を予定しておりませんが、今後の参考にさせていただきます。
動画が長いと勤務時間内に視聴指示がしにくい。	ご意見をいただきありがとうございます。 6月リリース予定の新サービス「はぐくも」では、全動画が分割され短い時間で視聴いただけますので、ご利用いただけますと幸いです。
動画検索しにくい。キーワードを入れて観たいものが出てこない。1分以内で内容が分からないと、私生活で忙しいスタッフは諦めている。そもそも勉強の優先度が低い？	ご不便をお掛けし恐れ入ります。6月リリース予定の新サービス「はぐくも」にて改善したものを提供いたします。 視聴を促す機能も搭載しておりますので、ご利用いただけますと幸いです。

○頂いたご意見	今後の対策・検討事項など
視聴時間が少ないが最大の悩み。視聴時間が少ない状態が続くようであれば、契約更新を諦めざるをえないと考えている。	お悩みの共有ありがとうございます。6月リリース予定の新サービス「はぐくも」では、視聴を促す機能を搭載しております。 また、研修計画も簡単に作成できる機能も搭載しておりますので、まずは「はぐくも」をご利用いただけますと幸いです。
小児関連の講義がもう少し増えて欲しい	貴重なご意見をいただきありがとうございます。 ご要望に沿えるよう今後の企画の参考とさせていただきます。

## 【サポートについて】

リハノメを活用するにあたり、どのようなサポートがあると利用しやすいですか。

○頂いたご意見	今後の対策・検討事項など
動画の検索条件をもう少ししやすくしてもらいたい。例えばタイトルの単語で検索ヒットするなど	貴重なご意見ありがとうございます。6月リリース予定の新サービス「はぐくも」では検索機能を改善したものをご提供いたします。ぜひ「はぐくも」をご利用いただけますと幸いです。
視聴計画サポート、未視聴者へのリマインド機能を標準装備してほしい。	貴重なご意見ありがとうございます。6月リリース予定の新サービス「はぐくも」では、視聴計画の見える化、自動視聴リマインド機能などを搭載しております。ぜひ「はぐくも」をご利用いただけますと幸いです。
職員それぞれの動画の視聴状況について、管理者が確認しやすいものがあると良いと思います。	貴重なご意見ありがとうございます。6月リリース予定の新サービス「はぐくも」では、視聴状況の確認だけでなく、レポートの提出状況なども確認でき、研修実績の出力も行うことができます。ぜひ「はぐくも」をご利用いただけますと幸いです。
既にあるとは思いますが、新人教育や月間・年間を通しての研修計画、学習など 当院での活用・運用方法に悩んでいます。	お悩みの共有ありがとうございます。6月リリース予定の新サービス「はぐくも」では、最短2ステップで年間の研修計画を作成でき、職員の学習状況の管理や自動での視聴リマインドなど管理者様をサポートする機能を搭載しております。ぜひ「はぐくも」をご利用いただけますと幸いです。

○頂いたご意見	今後の対策・検討事項など
スタッフが動画見することを忘れていた。おすすめ動画の案内など定期的にできるとありがたい。	ご要望をお知らせいただきありがとうございます。リハノメ公式LINEやメールマガジンにて、おすすめ動画を定期的に案内しております。ぜひ公式LINEの登録およびメールマガジンを購読いただけますと幸いです。
年間の研修計画があると助かる。	ご要望をいただきありがとうございます。6月リリース予定の新サービス「はぐくも」にて年間の研修を想定した研修コースをご提供いたします。ぜひ「はぐくも」をご利用いただけますと幸いです。

## 【ご意見・ご要望】

弊社へのご意見、ご要望がございましたら、ご自由にご入力ください。

○頂いたご意見	今後の対策・検討事項など
<p>近年配信のものはシリーズ化、1テーマも分割配信されていますが、過去分も1単位（20分）程度に分割していただくと、非常に助かります。もう少し、アプリの仕様として検索機能など使いやすいと嬉しいです。</p>	<p>6月リリース予定の新サービス「はぐくも」では、全動画が分割され短い時間でご視聴いただけますので、ご利用いただけますと幸いです。 また「はぐくも」では公式アプリもご提供いたします。改善された検索機能などをご利用いただけますと幸いです。</p>
<p>ご意見、ご要望というわけではないですが、アカウントの管理が不十分で、誰がどれを使用されているのかが不明確になってしまっており、十分に活用ができにくかった。あくまでもこちらサイドの問題です。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。6月リリース予定の新サービス「はぐくも」では、アカウント管理も管理者ページからできるようになります。 現在より管理が簡略化されますので、ぜひ「はぐくも」をご利用いただけますと幸いです。</p>
<p>こちら側の探し方が悪いのかもしれませんが、視聴サイトを上手く検索できない</p>	<p>ご不便をおかけし恐れ入ります。6月リリース予定の新サービス「はぐくも」では検索機能を改善したものをご提供いたします。 ぜひ「はぐくも」をご利用いただけますと幸いです。</p>
<p>いつもありがとうございます。リハノメのサービスはとても有意義なものだと感じています。それを有効活用できないのは当方の課題と感じています。</p>	<p>ありがたいお言葉をいただき感謝申し上げます。6月リリース予定の新サービス「はぐくも」では、新しい機能が追加され、管理者様のご負担も少なくなる仕組みを備える予定です。 ぜひご活用いただけますと幸いです。</p>
<p>はぐくも のメリットがまだ良くわからない。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。6月リリース予定の新サービス「はぐくも」では、個人の視聴状況が細かく管理できるだけでなく、研修コースの作成や、研修レポートの設定、法人オリジナルの動画のアップロード等、新しい機能が追加されます。 近日中にご案内できるかと存じますので今しばらくお待ちください。</p>

○頂いたご意見	今後の対策・検討事項など
丁寧な対応をありがとうございます。今後とも宜しくお願いします	ありがたいお言葉をいただき感謝申し上げます。今後もサービス向上を目指して取り組んでまいります。
いつも迅速な対応ありがとうございます。はぐくものリリース期待しております。	ありがたいお言葉をいただき感謝申し上げます。「はぐくも」は鋭意開発中でございます。近日中にご案内できるかと存じますので今しばらくお待ちください。
一度視聴した動画に視聴済マーク付くと助かる。視聴したいコンテンツを検索しづらい、興味があるキーワードを設定していればそれに近い内容の動画がトップページに載るとか、シリーズ動画で1コマを6分以上かせめて30分以上に統一して欲しい(15分ぐらいしかない場合がある)	貴重なご意見ありがとうございます。いただいたご意見をどのような形で取り入れられるか検討し、改善につなげてまいります。
返信が遅くなり大変申し訳御座いません。ご利用中は大変楽しく学ばせて頂きました。また機会がありましたら宜しくお願い致します。	ご利用ありがとうございました。6月リリース予定の新サービス「はぐくも」では様々な新しい機能が追加されます。機会がございましたらぜひフリートライアルをお試しくください。