

SES(サービス評価診断システム)利用規定(確認用)

2011年7月 株式会社インテージ

1. はじめに

- (1)株式会社インテージ(以下「当社」という)は、この「利用規定」に基づき、「SES(サービス評価診断システム)」(以下「SES」という)のサービスを提供します。
- (2)この「利用規定」は、SESのサービスのうち、業界パッケージ版(標準SES)に適用されます。
- (3)この「利用規定」では、SESのサービスを利用される事業者を「ユーザー」といいます。また、ユーザーの店舗等を利用されるお客様を「利用者」といいます。

2. 利用条件

- (1)SESのサービスを利用するには、下記の条件を満たす必要があります。

- ①「利用申込書」を提出いただき、当社の確認後、所定の利用料を振り込むこと。
- ②インターネットの機能を利用するサービスであることから、ユーザーにてインターネットへの接続環境及び電子メールの利用環境を有すること。

3. サービスの申込

- (1)ユーザーがSESのサービスを利用するには、別途定める「利用申込書」に所定の内容を記載し、事務局宛に送付いただきます。
- (2)「利用申込書」の内容を審査後、事務局からユーザーに利用料金及び入金先を連絡します(「利用申込書」が事務局に到着後、5営業日以内)。
- (3)ユーザーから利用料金が振り込まれたのを確認し、SESのサービスを利用するために必要な「ユーザーID」、「パスワード」を発行します(入金確認後、5営業日以内)。また、「SES操作マニュアル」を利用することができます。

4. サービスの利用

- (1)ユーザーは、SESの以下のサービスを利用することができます。

- ①「ユーザーID」、「パスワード」により、SESのユーザー専用ホームページ(以下「SESホームページ」という)にアクセスできます。
- ②ユーザーは、「利用申込書」の申込内容に基づき、SESが用意している利用者満足度アンケートを実施することができます。
- ③ユーザーは、アンケート期間終了後、アンケート結果のローデータ・ファイル、アンケートの集計結果ファイル、レポートファイルを、ユーザー専用ホームページからダウンロードできます。

④上記操作を行うための「SES 操作マニュアル」を利用することができます。

(2)SES のサービスを利用するに当たり、以下の事項はユーザーによる負担事項となります。

- ①アンケート告知(説明)媒体(チラシ、カードなど)の作成に係る費用
- ②謝礼(インセンティブ)に係る費用及び利用者への謝礼引渡し対応
- ③利用者に対するアンケートへの協力依頼(協力依頼に必要なスタッフやその人件費等)
- ④アンケート用紙(紙媒体)でアンケートを実施した場合の回収及び入力作業
- ⑤利用者からアンケートに対する問合せへの対応

(3)SES の利用は、ユーザーによるセルフサービスを基本としており、「SES 操作マニュアル」による基本的な操作はユーザーが実施することとします。アンケート実施に当たり、ユーザーで検討・実施する主たる事項は次のとおりです。

【アンケート調査実施の検討事項】

- ①調査対象店舗の決定・設定
- ②調査期間の決定・設定(※ 調査期間は、1回の調査で原則1カ月です)
- ③アンケート名称の検討・決定
- ④アンケート追加設問の検討・設定(ユーザー独自の設問を3問追加できます)
- ⑤アンケート実施ツールの検討(「携帯電話・スマートフォン」、「パソコン」、「アンケート用紙」から選択できます)
- ⑥謝礼(インセンティブ)の検討・決定
- ⑦利用者へのアンケート依頼方法
- ⑧利用者からの問合せへの回答

【アンケート調査の実施準備】

- ①アンケート告知(説明)媒体(チラシ、カードなど)の作成
- ②謝礼(インセンティブ)の準備
- ③店舗等のスタッフへのアンケート実施に関する指示

【アンケート調査の実施中の作業】

- ①利用者へのアンケート協力依頼
- ②(アンケート用紙で実施の場合)アンケート用紙の回収及びデータ入力
- ③利用者からの問合せへの対応
- ④謝礼(インセンティブ)の利用等への対応
- ⑤アンケート回答状況の確認(SES ホームページにて確認が可能)

【アンケート調査の終了後の作業】

- ①SES ホームページでの集計実行設定
- ②SES ホームページでの集計結果等のファイルダウンロード

- (5)ユーザーは、SES のサービスの利用にて不明な点があれば、当社のサポートサービスを利用することができます。サポートサービスは電子メールでの受付・回答となります(あて先は、「SES 操作マニュアル」に明記)。電子メール以外での問合せは予定していません。

5. サービスの利用可能時間

- (1)SES のサービスは、原則 365 日 24 時間利用できるものです。ただし、SES のサービスで利用しているサーバー提供事業者の責任により、一時的に利用できない時間がある場合もあります。
- (2)ただし、サーバメンテナンス等が発生した場合、一時的に中断する場合があります。この場合は、中断期間にサービスを利用しているユーザーに事前告知することとします。
- (3)サポートサービスの受付時間は、月曜～金曜(祝日及び 12 月 29 日～1 月 3 日までを除く)10～17 時とし、受付後、1 営業日中に回答いたします。

6. データの取扱

- (1)SES のサービスを利用したユーザーの各種アンケートデータは、1年間当社にて保存します。
- (2)SES のサービスを利用したユーザーの各種アンケートデータは、第 3 者に公表されることは決してありません。
- (3)ただし、業界平均を算出する際の元となるデータとして活用させていただきます。その際も、ユーザーの名称等が明らかにされることはありません。

7. サービス利用に伴う責任

- (1)ユーザーが、SES のサービスを利用して利用者にアンケート調査を実施するに当たり、各種問題・クレーム等が発生した場合は、ユーザーの自己の責任となります。

8. その他

- (1)当社は、この「利用規定」を随時変更することがあります。なお、この場合には、変更後の新利用規定を適用するものとします。また、SES のサービスを利用中のユーザーには、30 日の予告期間において、変更後の新利用規定の内容を適用することとします。
- (2)この「利用規定」の詳細版は、別途公表されます。

以上

(第1版 2011 年 7 月 25 日)