

# お客様の声をもとに FJcloudのサービスを改善しました

お客様からいただいた貴重なご意見をもとに、FJcloudはサービスの改善に努めました。  
お客様に安心してご利用いただくための取り組みをご紹介します。

## 障害復旧の時間短縮と予防措置

システム障害からの復旧スピードに対する要望を受け、対応プロセスを抜本的に見直しました。ネットワーク機器のアラートを検知後、復旧までのプロセスを自動化する仕組みを導入。高度な監視・分析基盤を活用した経路・機器監視により、品質の傾向を定期的に分析して発生を未然に防ぎ、お客様がより安心して利用できるサービスの実現を目指します。

## ドキュメントへのアンケート設置

公開ドキュメントの品質向上のため、アンケートフォームを設置いたしました。ドキュメントに関するご意見やご要望がございましたら、いつでもお気軽にお寄せください。皆様からいただいたフィードバックを参考に、より分かりやすいドキュメントを目指して改善に努めてまいります。[FJcloud-Vドキュメント](#)、[FJcloud-Oドキュメント](#)

## ドキュメントの導線強化

「情報が探しにくい」とのお声を受け、知りたい情報にすばやくたどり着けるようドキュメントへのアクセスを改善しました。公開サイトからユーザーガイドなどへ直接アクセスできるリンクを追加し、必要な情報をこれまで以上に簡単に見つけられるようにしています。[FJcloud-Vドキュメント](#)

## お問合せ回答の迅速化と品質向上

お問い合わせへの回答スピードと品質向上を目指し、迅速な原因調査ができるよう、原因調査に必要な取得情報の標準化を実施しました。お問い合わせから解決までの時間を短縮して安定した高品質なサポートを提供することで、お客様の安心につなげます。

## 価格改定のご案内改善

価格改定のご案内時期に対するお客様のご要望を受け、価格改定のプロセスを見直しました。お客様の予算計画に配慮し、より早い段階で情報をお届けする新ルールを策定。皆様が安心して事業計画を立て、サービスを継続利用いただけるよう努めてまいります。

## サービス終了のご案内改善

サービス終了の通知時期や十分な移行期間に対するご要望を受け、サービス終了のプロセスを見直しました。サービスの規模や影響度を考慮したプロセスを策定。お客様が安心して事業計画や移行計画を立てやすいよう、より早期の通知を実現し、安心してサービスをご利用いただける環境を整えます。

## メンテナンス通知を分かりやすく

メンテナンス通知の内容をわかりやすくサポートします。「I/O遅延」などの専門用語を図で分かりやすく解説する技術仕様ページを新設。各通知メールから直接この解説ページにアクセスできるようリンクを追加し、お客様自身でシステムへの影響を判断しやすくなり、より安心してサービスをご利用いただけます。

## お客様の声で情報公開を改善

情報提供のあり方を見直し、お客様が必要な情報を迅速に入手できる環境を整えました。これまで個別にご案内していた内容を精査し、一般公開可能な情報を拡大しました。これにより、お客様の問い合わせ工数削減と課題解決スピード向上を実現し、より安心してご利用いただけるように努めます。

## サーバー性能情報を追加公開

性能ベンチマークを公開サイトに掲載しました。これまでは限定的な情報開示でしたが、お客様が安心してスペックを選定できるよう、サーバー、ディスクタイプごとの詳細な性能比較情報を掲載。これにより、無償トライアル利用前に、より精度の高い検討が可能となります。[サーバー・ディスク・ネットワーク性能比較](#)

# お客様の声をもとに FJcloudのサービスを改善しました

お客様からいただいた貴重なご意見をもとに、FJcloudはサービスの改善に努めました。  
お客様に安心してご利用いただくための取り組みをご紹介します。

## 障害通知の改善

「トラブルの際は、より早く詳しい情報がほしい」とのお声にお応えし、トラブル広報の通知内容の改善と迅速化に取り組みました。特定の仮想サーバーに影響するトラブルでは、具体的なリソース情報を明記してお知らせし、また広報運用の一部プロセスの自動化と見直しにより、第一報をより迅速に通知できるよう取り組んでまいります。

## API障害の自動復旧

お客様のビジネスを止めない、安定性向上への取り組みを進めています。お客様からのご申告で障害に気づく事態を重く受け止め、過去の障害を分析し、過去の障害事象の予兆を事前に検知して自動で障害を予防する機能を拡張しました。お客様が影響を受ける前に問題を解決し、安定したサービスを提供できるよう、今後も検知対象の拡大を続けてまいります。

## お問い合わせ報告の改善

「ヘルプデスクへの問い合わせ時、調査の進捗状況を把握したい」というお声をいただきました。これを受け、お客様と次回連絡日時を調整し、定期的に進捗を報告いたします。また進展がない場合でも、具体的な状況を説明し、お客様に安心して解決をお待ちいただけるよう努めます。今後は解決までの状況が「見える」サポートを提供してまいります。