

報道用資料

2014年9月19日

2014年日本IT機器保守サービス顧客満足度調査<サーバー機編>

<当資料の要約>

- 依然として半数以上の企業が「保守費用の削減」を今後のシステム保守・運用課題に挙げる。
- 都築テクノサービスが総合満足度第1位。

CS（顧客満足度）に関する調査・コンサルティングの国際的な専門機関である株式会社 J.D. パワー アジア・パシフィック（本社：東京都港区、代表取締役社長：鈴木郁、略称：J.D. パワー）は、2014年日本IT機器保守サービス顧客満足度調査<サーバー機編>の結果を発表した。

当調査は、全国の従業員規模50名以上の企業を対象に、サーバー機（メインフレーム・オフコン含む）のハードウェア保守契約の満足度を明らかにする調査である。2014年7月に郵送調査によって実施され、サーバー機の年間保守契約を締結している企業3,707社から回答を得た。尚、当調査は1回答社から最大2つの保守サービス会社の評価を得ている為、実際の評価件数は4,661件となっている。

システム保守・運用面における今後の取り組み課題として“保守費用の削減”が最も多く挙げられる傾向が続いている。3カ年で見ると微減傾向にはあるものの、依然として半数を超える企業が保守コスト削減を課題に挙げている。特に従業員1,000人以上の大企業層になるとその割合は7割近くにまで昇る。

保守サービス事業者にとってはビジネスの縮小を食い止めるためにも、現状のサーバー保守契約というリレーションを活かした関連サービスの受注拡大が引き続きの課題となっている。

しかし業界全体でみると、各種サービス提案を始めとする顧客との日常のコンタクト活動には増加は見られず、また顧客の半数以上が障害対応や定期点検以外での保守サービス会社からのコンタクトは「1年に1回未満」もしくは「まったくない」と回答している。

保守運用面での今後の課題としては、“システムセキュリティの強化”ではやや増加の傾向が見られており、この種の提案を受けた顧客の満足度は極めて高い。高まるセキュリティ意識を始め、新たな顧客課題へのソリューション提案など、ビジネス拡大に向けた顧客とのコミュニケーション活動の底上げがCSの面からも求められる。

サーバー機保守契約の満足度ランキングは、ランキング対象となった14社中、都築テクノサービスが614ポイントで第1位となった。同社は「復旧作業」ファクターにおいて平均を大きく上回る高い評価を得ており、トップスコアとなっている。第2位は僅差でリコージャパン（旧リコーテクノシステムズ）となった（613ポイント）。同社は「平時の対応」、「サービスメニュー」、「コスト」の3ファクターでトップ評価となっている。第3位はユニアデックスが591ポイントで続いており、同社は「復旧作業」ファクターでトップに次ぐ評価を得ている。尚、当調査では、保守契約に基づき実際の保守作業を実施しているフィールドサービス会社を評価対象としている。

満足度の測定にあたっては、総合的な顧客満足度に影響を与える5つのファクター（領域）を設定し、各ファクターの総合満足度に対する影響度をもとに、総合満足度スコアを算出した（1,000ポイント満点）。

ファクターごとの総合満足度に対する影響度は、「障害受付対応」（7%）、「復旧作業」（14%）、「平時の対応」（33%）、「サービスメニュー」（27%）、「コスト」（19%）となっている。

*J.D. パワーが結果を発表する調査はすべて J.D. パワーが第三者機関として自主企画により実施したものです。

<株式会社 J.D. パワー アジア・パシフィックについて>

当社は米国 J.D. パワーの日本を含むアジア地域でのビジネスの拠点として 1990 年に設立された。自動車業界を始め通信、IT、金融、保険、トラベルなど様々な業界において顧客満足に関する調査やコンサルティングを実施している。尚、J.D. パワーではシンガポール、北京、上海、バンコクに拠点をもち、日本、オーストラリア、中国、インド、インドネシア、マレーシア、フィリピン、台湾、タイ、ベトナムで調査を実施している。会社概要や提供サービスなどの詳細は当社ウェブサイト <http://japan.jdpower.com> まで。

<J.D. パワーについて>

マグロウヒル・フィナンシャルの一部門である J.D. パワー（本社：米国カリフォルニア州ウェストレイク・ビレッジ）は、パフォーマンス改善、ソーシャル・メディア、顧客満足に関するインサイトとソリューションを提供している国際的なマーケティング情報サービス企業である。数百万人の消費者からの回答をもとに品質や顧客満足度に関する調査を毎年行なっている。

<マグロウヒル・フィナンシャルについて>

マグロウヒル・フィナンシャル（NYSE：MHP）は国際的な金融並びに商品市場に対する信用格付、ベンチマーク、情報・分析サービスを提供する事業を行う金融情報サービス企業である。主なブランドはスタンダード&プアーズ レーティングサービス、S&P Capital IQ、S&P ダウ・ジョーンズ・インデックス、プラッツ、クリシル、J.D. パワー、マグロウヒル・コンストラクションである。世界 27 カ国に約 17,000 人の従業員を有する。詳細はウェブサイト www.mhfi.com まで。

<当調査に関するお問い合わせ先>

(株) J.D. パワー アジア・パシフィック

コーポレート コミュニケーション

住 所： 東京都港区虎ノ門 5-1-5 メトロシティ神谷町（〒105-0001）

電 話： 03-4550-8060

F A X： 03-4550-8152

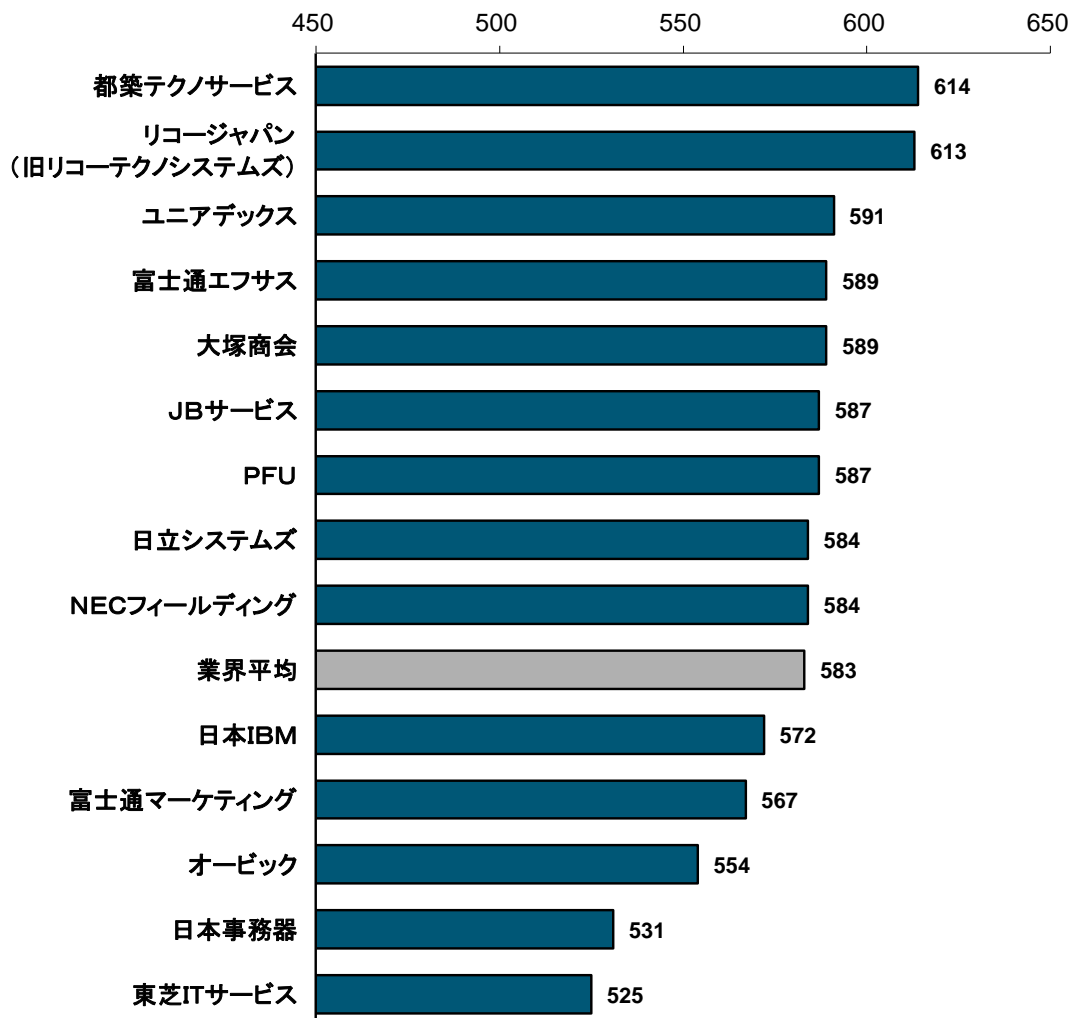
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<ご注意>

本紙は報道用資料です。(株)J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く本資料に掲載されている情報および結果を広告または販促活動に転用することを禁止します。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2014年日本IT機器保守サービス顧客満足度調査<サーバー機編>SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



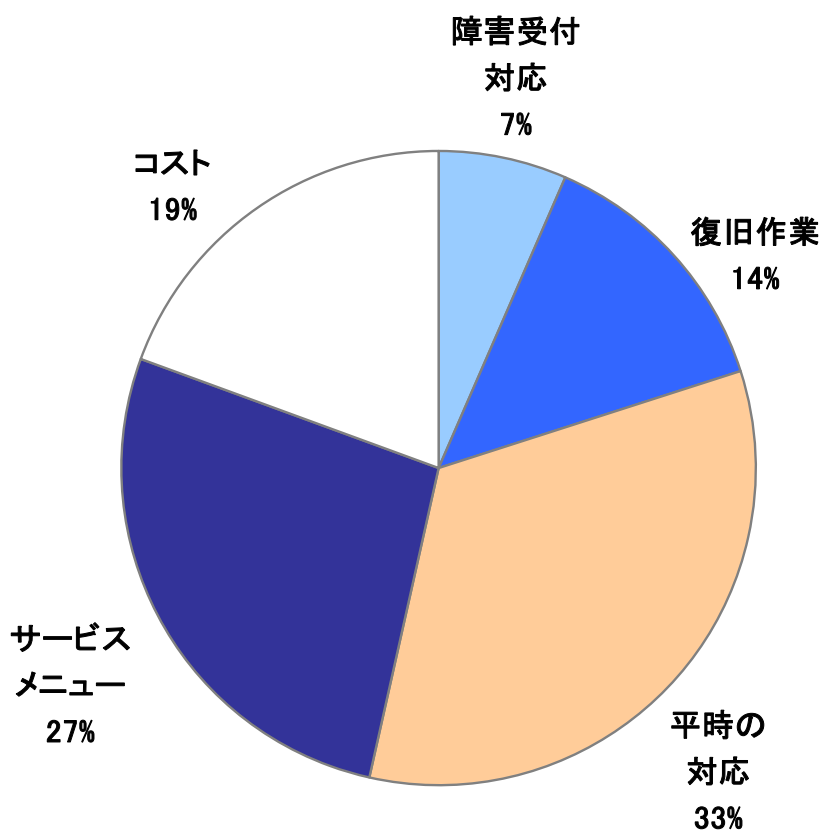
注) 同点の場合は社名アルファベット順にて掲載しています。

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2014年日本IT機器保守サービス顧客満足度調査<サーバー機編>SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典 (J.D. パワー アジア・パシフィック 2014年日本IT機器保守サービス顧客満足度調査<サーバー機編>SM) を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2014年日本IT機器保守サービス顧客満足度調査<サーバー機編>SM

総合満足度を構成するファクター



※パーセンテージ表記の合計が四捨五入により100%にならない場合があります

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2014年日本IT機器保守サービス顧客満足度調査<サーバー機編>SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典 (J.D. パワー アジア・パシフィック 2014年日本IT機器保守サービス顧客満足度調査<サーバー機編>SM) を明記して下さい。