

2024年10月24日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2024年ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査SM<独立/ユーザー系>

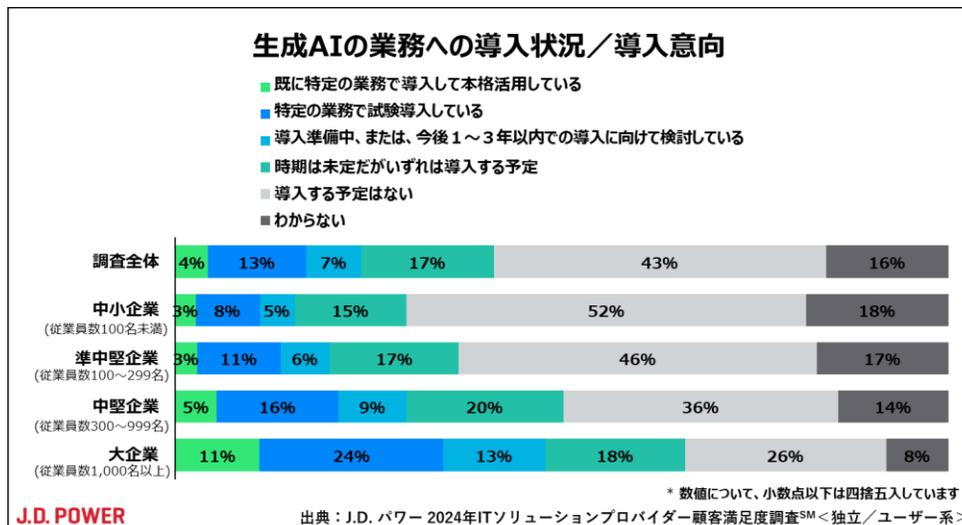
～富士フイルムビジネスイノベーションが2年連続で総合満足度第1位。

大企業では3割以上が生成AIを導入～

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 ジャパン（本社：東京都港区、代表取締役社長：山本浩二、略称：J.D. パワー）は、**J.D. パワー 2024年ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査SM<独立/ユーザー系>**の結果を発表した。

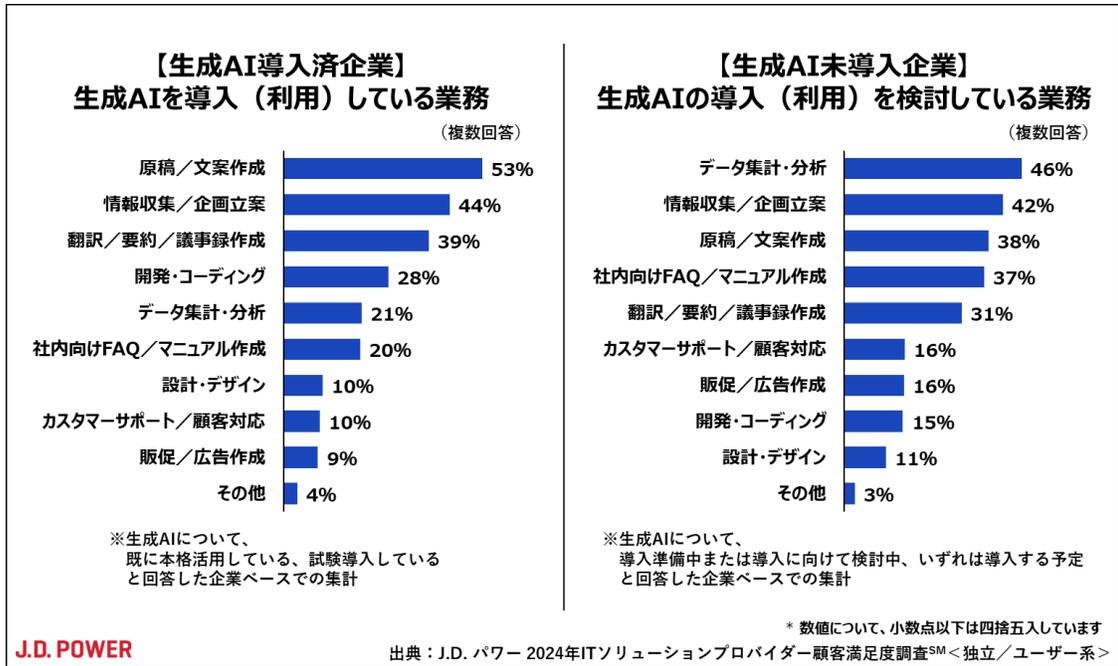
大企業ほど進む、生成AIの業務活用

本年調査では、生成AIの業務への導入状況や意向を聴取した。「既に特定の業務で導入して本格活用している」という企業は全体で4%、「特定の業務で試験導入している」という企業は13%で、合わせて17%となり、2割近くの企業が既に生成AIを導入し、何らかの業務で活用していることがわかった。また、企業規模に比例して導入率が高まる傾向にあり、大企業では「既に特定の業務で導入して本格活用している」、「特定の業務で試験導入している」という企業は合わせて35%となっている。生成AIの業務活用は大企業を中心に今後更に増加していくと予想される。



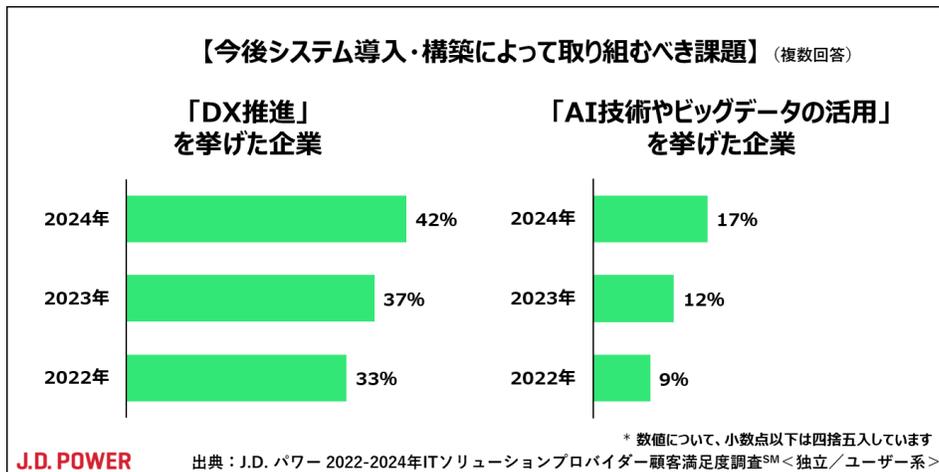
既に生成AIを導入し、業務に活用している企業において、その利用用途として最も多く挙げたのは「原稿/文案作成」（53%）となった。続いて「情報収集/企画立案」（44%）、「翻訳/要約/議事録作成」（39%）となっている。

一方、未導入企業においては、生成AIの利用を検討したい業務として、「データ集計・分析」（46%）が最も多く挙げられ、続いて「情報収集/企画立案」（42%）、「原稿/文案作成」（38%）となった。また「社内向けFAQ/マニュアル作成」（37%）も多く挙げられている。「データ集計・分析」や「社内向けFAQ/マニュアル作成」については、既に生成AIを導入している企業での活用率はそれほど高くはなく、未導入企業における生成AIに対する期待が大きい活用分野とも言える。



ITソリューションプロバイダーからDXやAIに関する提案／情報提供を受けた企業の満足度が向上

生成AIの発達やデジタル化への関心の高まりの中、今後システム導入・構築によって取り組むべき課題として「DX推進」や「AI技術やビッグデータの活用」を挙げる企業は増加傾向にある。本年の調査では、「DX推進」を今後の取り組み課題に挙げた企業は42%（前回^{*1} 37%、前々回^{*2} 33%）、「AI技術やビッグデータの活用」を挙げた企業は17%（前回12%、前々回9%）となった。また、本年の業界全体の総合満足度（1,000ポイント満点）は前回とほぼ同水準の636ポイント（前回比+3ポイント）にとどまる中、ITソリューションプロバイダーから「DX推進」や「AI技術やビッグデータの活用」に関する提案／情報提供を受けたことがある企業の満足度は、前回から10ポイント以上の向上が見られている。DXやAIに関する取り組み・活用意識が高まる中、これら提案活動が従来以上に高く評価されるようになってきていると言える。今後も企業における業務デジタル化やAI活用への関心は益々高まっていくことが予想される。ITソリューションプロバイダーにおいては、顧客企業への提案活動や関連ソリューションの強化が更に求められよう。



*1 前回調査：2023年10月発表

*2 前々回調査：2022年10月発表

J.D. パワー 2024 年 IT ソリューションプロバイダー顧客満足度<独立/ユーザー系> No. 1 を発表

総合満足度ランキングは下記の通り。(対象 7 ブランド)

第 1 位：富士フイルムビジネスイノベーション (651 ポイント)

2 年連続の総合満足度第 1 位。「営業対応」、「システム品質」、「導入・構築対応」、「障害・トラブル対応」の 4 ファクターで最高評価。

第 2 位：リコージャパン (646 ポイント)

「コスト」ファクターで最高評価。

第 3 位：大塚商会 (641 ポイント)

《J.D. パワー 2024 年 IT ソリューションプロバイダー顧客満足度調査SM<独立/ユーザー系>概要》

年に 1 回、全国の企業を対象に、情報システムの導入・構築事業者に対する利用状況や各種経験、満足度を聴取し明らかにする調査。今回で 27 回目の実施となる。2023 年調査よりセグメント名を<独立/ユーザー系> (旧:<独立系/ユーザー系/事務機器系 Sler>) に変更している。

- 実施期間：2024 年 7 月下旬～8 月中旬
- 調査方法：インターネット調査
- 調査対象：情報システムの導入・構築を外部に委託している企業 (従業員数 50 名以上)
- 調査回答社数：3,319 社から 4,243 件 ※1 回答企業から最大 2 社の評価を聴取

総合的な顧客満足度に影響を与えるファクターを設定し、各ファクターの詳細評価項目に関するユーザーの評価を基に 1,000 ポイント満点で総合満足度スコアを算出。総合満足度を構成するファクターは、総合満足度に対する影響度が大きい順に、「営業対応」(37%)、「システム品質」(29%)、「コスト」(18%)、「導入・構築対応」、「障害・トラブル対応」(ともに 8%) となっている(カッコ内は影響度)。

*J.D. パワーが調査結果を公表する全ての調査は、J.D. パワーが第三者機関として自主企画し実施したものです。

【ご注意】本紙は報道用資料です。弊社の許可なく本資料に掲載されている情報や結果を広告や販促活動に転用することを禁じます。

《本リリースに関するお問い合わせ》

株式会社 J.D. パワー ジャパン

メディア関係者様お問い合わせ：北見 (コーポレート コミュニケーション)

Tel : 03-6809-2996 E-mail : release@jdpa.com

調査レポート購読等お問い合わせ：野本 (GBI 部門 通信・テクノロジーインダストリー)

Tel : 03-6809-2987 E-mail : japanGBIPractice@jdpa.com

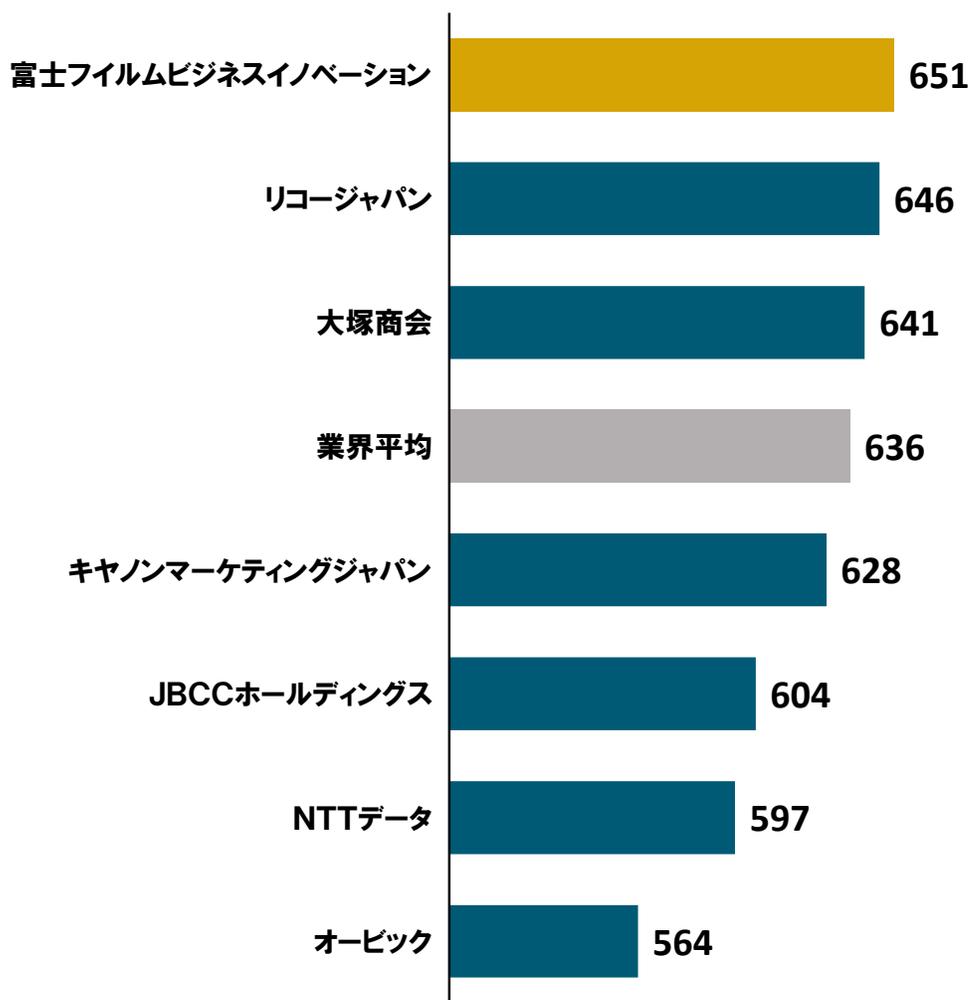
J.D. パワーについて：

米国に本社を置く J.D. パワーは消費者インサイト、アドバイザリーサービス、データと分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。ビッグデータや人工知能 (AI)、アルゴリズムモデリング機能を活用して消費者行動を捉える先駆者であり、消費者に関する鋭い業界インテリジェンスを提供してきました。J.D. パワーは半世紀以上に渡って、顧客とブランド・製品に関わり続け、主要産業における世界の大手企業から、顧客対応戦略の指針として信頼されています。

J.D. パワーは、北米、ヨーロッパ、アジア太平洋にオフィスを構えています。事業内容の詳細については、<https://japan.jdpower.com/ja> をご覧ください。

J.D. パワー 2024年ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査SM <独立/ユーザー系>

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



注) 回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランドのみ公表対象としています。

出典: J.D. パワー 2024年ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査SM<独立/ユーザー系>

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、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、上記出典を明記してください。