

2024年11月6日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2024年サーバー保守サービス顧客満足度調査SM

～リコージャパンが10年連続で総合満足度第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 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年サーバー保守サービス顧客満足度調査SM**の結果を発表した。

多くの事業者で提案力やフォローアップ活動の満足度が低下

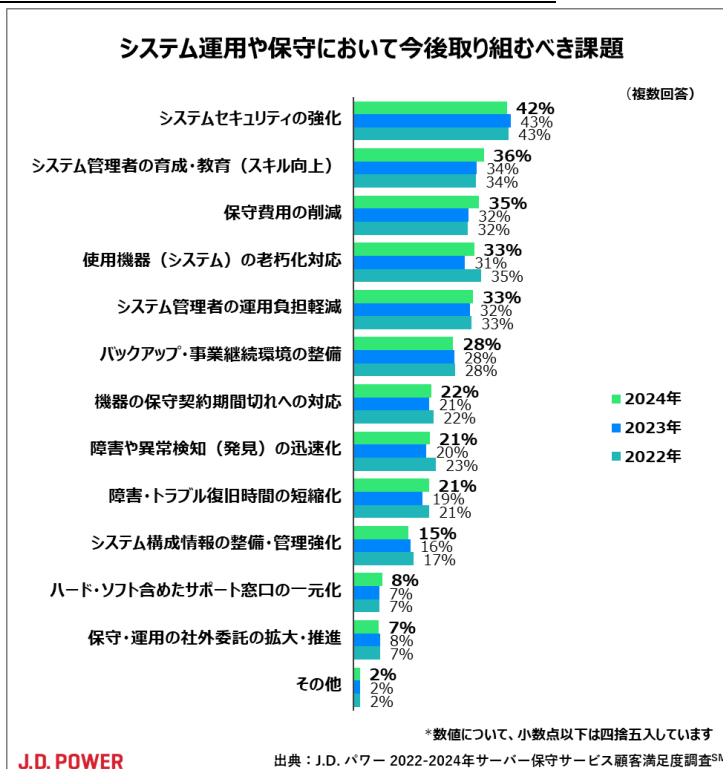
本年の業界全体の総合満足度は619ポイント（1,000ポイント満点）となり、前年調査（2023年11月発表）と比較し-9ポイントの低下が見られた。

当調査では、総合満足度の測定にあたり「平時の対応」、「サービスメニュー」、「コスト」、「復旧作業」、「障害受付対応」の5つのファクターを設定しているが、総合満足度への影響度が最も大きい「平時の対応」ファクターで前年比-10ポイントの低下となった。「保守や運用関連サービスに関する提案力」や「契約機器に対するフォローアップ（機器調子伺い／情報提供／点検対応等）」の評価項目においてスコアが低下しており、ランキング対象となった8社中、半数以上の5社でスコア低下が確認された。

本年もセキュリティ強化が今後の課題として最も多く挙がる中、関連提案を受けた企業の満足度は低下

システム運用や保守において今後取り組むべき課題を見ると、本年も「システムセキュリティの強化」が42%と最も多く挙げた。従業員数1,000名以上の大企業では半数近くの47%が、従業員数100名未満の中小企業でも42%が課題に挙げており、情報システムのセキュリティ対策は企業規模問わず、引き続き多くの企業において重点取り組み課題となっている。保守サービス事業者においては、システムセキュリティ向上に向けたサービス提案活動の強化が期待される。

しかし、この1年間で保守サービス事業者から「セキュリティ対策の紹介・提案」を受けたことがある企業において、保守サービス事業者の「保守や運用関連サービスに関する提案力」に対する評価は前年から大きく低下しており、また、「システム環境を理解したものになっていた」、「現状の課題を理解したものになっていた」とする割合（「そう思う」という回答）も減少が見られている。



サイバー攻撃等の増加が続く中、今後も情報セキュリティ対策は企業における最重要課題となるであろう。保守・運用を通じて顧客システムの管理を身近に担う保守サービス事業者においては、一律的なサービス提案にとどまることなく、顧客企業個々の実情に即した効果的な提案を行っていくことが求められる。

J.D. パワー 2024 年サーバー保守サービス顧客満足度 No. 1 を発表

総合満足度ランキングは下記の通り。（対象 8 ブランド）

第 1 位：リコージャパン（651 ポイント）

10 年連続の総合満足度第 1 位。「平時の対応」、「コスト」の 2 ファクターで最高評価。

第 2 位：大塚商会（638 ポイント）

第 3 位：JB サービス（634 ポイント）

「サービスメニュー」ファクターで最高評価。

《J.D. パワー 2024 年サーバー保守サービス顧客満足度調査SM概要》

年に 1 回、全国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）の保守サービスの利用状況や各種経験、満足度を聴取り明らかにする調査。今回で 17 回目の実施となる。

- 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：サーバー機（メインフレーム・オフコン含む）の保守契約をしている企業（従業員数 50 名以上）
- 調査回答社数：2,453 社から 2,798 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、「平時の対応」（35%）、「サービスメニュー」（32%）、「コスト」（19%）、「復旧作業」（9%）、「障害受付対応」（5%）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

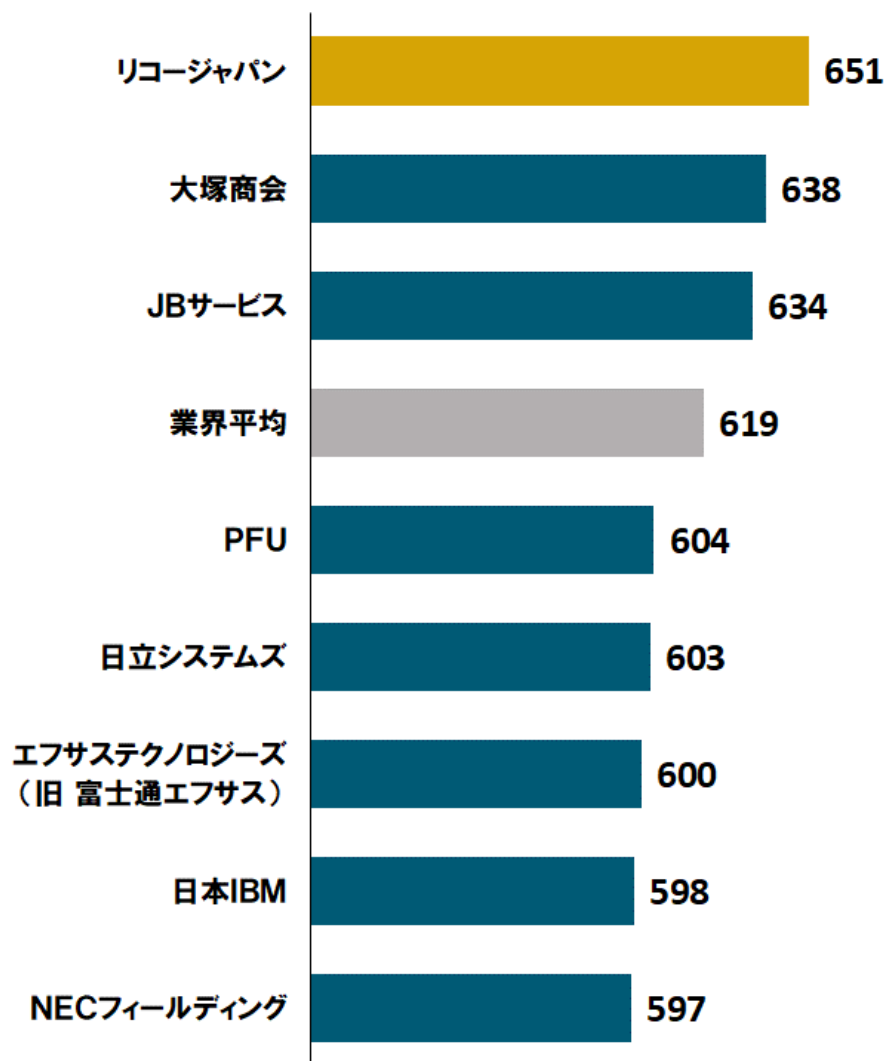
J.D. パワーについて：

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年サーバー保守サービス顧客満足度調査SM

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年サーバー保守サービス顧客満足度調査SM

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。