

2025 年 10 月 24 日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2025 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＞

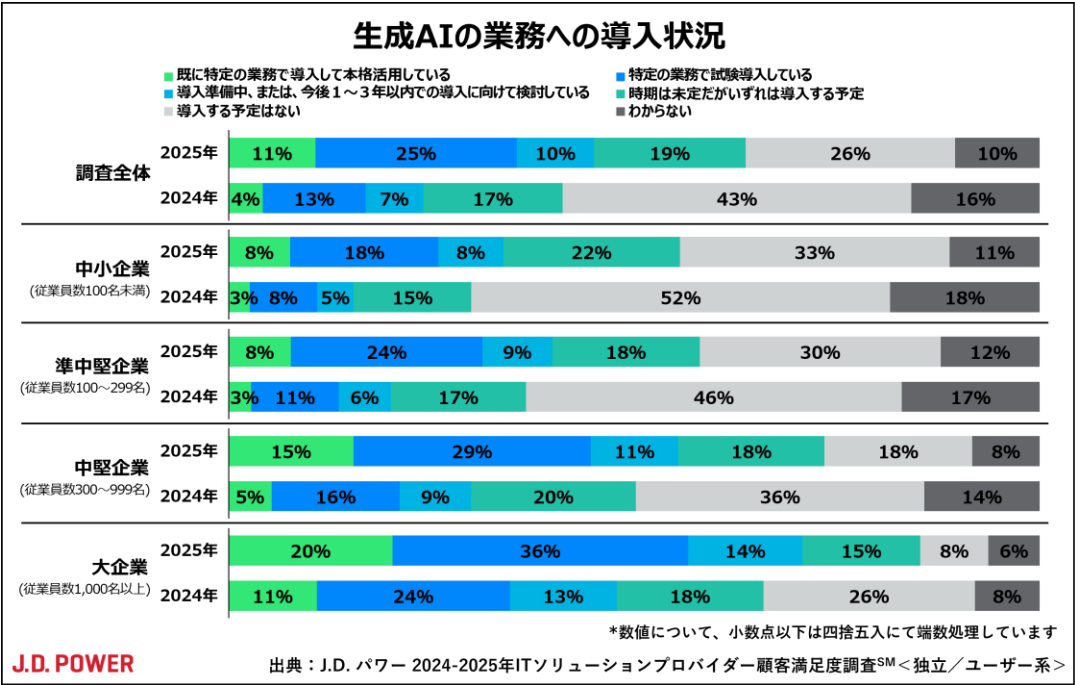
前年の 2 倍となる 36%の企業が生成 AI を既に導入、
富士フイルムビジネスイノベーションが 3 年連続で総合満足度第 1 位

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、CEO：木本卓、略称：J.D. パワー）は、**2025 年 IT ソリューションプロバイダー顧客満足度調査＜独立／ユーザー系＞**の結果を発表した。

本年の総合満足度の調査全体平均は前年とほぼ同水準（前年比+ 1 ポイント）の 637 ポイントとなった。ファクター別に見ると、「導入・構築対応」「障害・トラブル対応」でそれぞれ 14 ポイント、9 ポイントの向上が見られたものの、「営業対応」「システム品質」「コスト」では前年と同スコアもしくはほぼ同水準のスコアにとどまった。

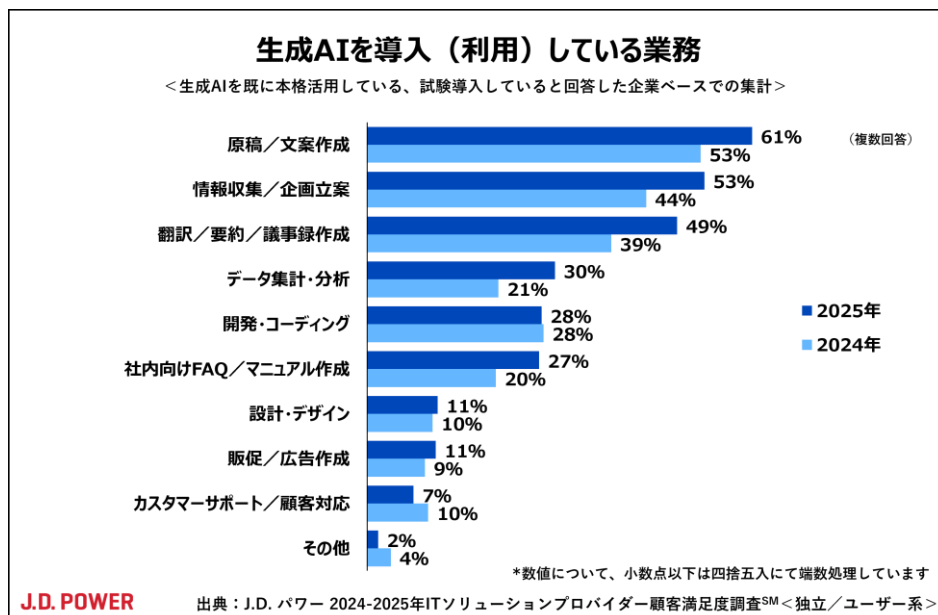
急速に進む生成 AI の業務活用

企業における生成 AI の導入が進んでいる。本調査でも生成 AI を既に導入している企業の割合は前年の 2 倍となる 36%に達し、そのうち本格活用している企業は 11%、試験導入している企業は 25%となった。
企業規模別に見ても、中小企業から大企業まで幅広い企業での生成 AI の導入・活用が大きく増加している。特に大企業での導入実績は 56%と、半数を超える企業が既に生成 AI を業務に取り入れている状況が明らかとなった。



生成 AI の業務活用のトップは「原稿／文案作成」

生成 AI の利用用途を聴取したところ、「原稿／文案作成」、「情報収集／企画立案」、「翻訳／要約／議事録作成」、「データ集計・分析」、「社内向け FAQ／マニュアル作成」での活用が進んでおり、これらの用途では前年から +7～10 ポイントの増加が確認された。



AI 活用を目的としたシステム導入、高い満足度

前途の通り、企業における生成 AI の活用は、企業規模を問わず急速に進展しており、今後のビジネスプロセスや意思決定の在り方に大きな影響を与えることが予想される。

IT ソリューションプロバイダーにおいては、生成 AI を活用した業務支援ソリューションや導入・運用におけるコンサルティング機能の強化が、今後の競争力強化の鍵となっていくであろう。

「AI 技術（生成 AI 等）やビッグデータの活用」を目的にシステムを導入した企業における総合満足度は 691 ポイント（1,000 ポイント満点）と、調査平均を 50 ポイント以上上回る高水準となっている。また、課題の改善や導入目的の達成状況についても、76%の企業が「期待以上に改善・達成できた」または「期待どおりに改善・達成できた」と回答しており、生成 AI 活用に向けた取り組みが一定の成果を上げていることがうかがえる。

一方で、「全く改善できなかった／達成できなかった」「あまり改善できなかった／達成できなかった」との回答も 4 社に 1 社挙がっており、全ての企業が期待どおりの成果を得られているわけではない。

IT ソリューションプロバイダーにおいては、導入後の運用支援や成果創出に向けた継続的なフォローアップ体制の強化が、顧客満足度のさらなる向上に向けた重要な取り組みと考えられる。

J.D. パワー 2025 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（656 ポイント）

3 年連続の総合満足度第 1 位。「営業対応」、「システム品質」、「障害・トラブル対応」の 3 ファクターで最高評価。

第 2 位：リコージャパン（652 ポイント）

第 3 位：JBCC ホールディングス（637 ポイント）

J.D. パワー 2025 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 28 回目の実施となる。

- 実施期間：2025 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：3,213 社から 4,135 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以下の通り（カッコ内は影響度）。

「営業対応」（39%）、「システム品質」（29%）、「コスト」（17%）、「導入・構築対応」、「障害・トラブル対応」（ともに 8 %）

*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。詳細は <https://japan.jdpower.com/ja/our-benchmarking-study-methodology> をご覧ください。

【ご注意】チャートやデータを記事に引用する場合には、出典元として本調査名を明記してください。弊社の許可なく記載された情報や結果を企業の広告や販促・広報活動に転用することは出来ません。

《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

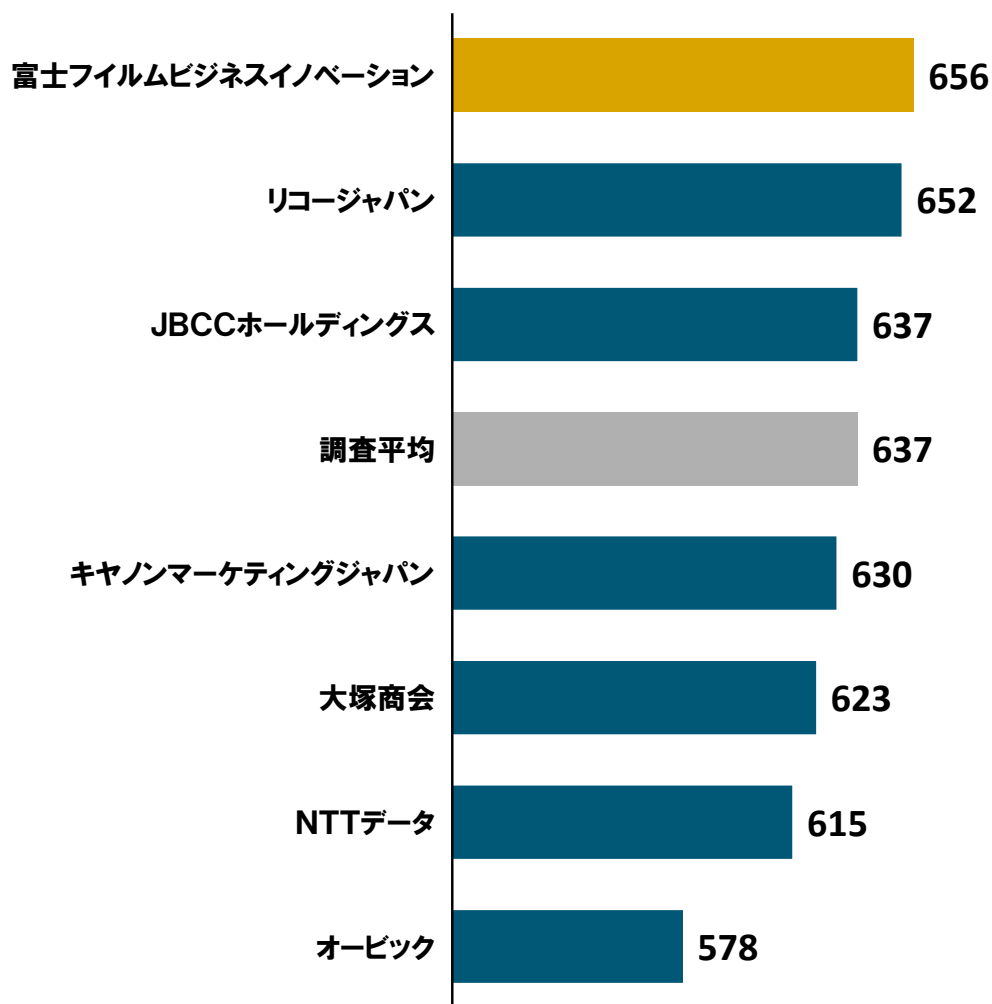
J.D. パワーについて：

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 2025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/セグメントのみ公表対象としています。
同スコアの場合は英文表記アルファベット順にて掲載しています。

出典: J.D. パワー 2025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。