

2025 年 11 月 4 日

J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2025 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 11 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 年サーバー保守サービス顧客満足度調査**の結果を発表した。

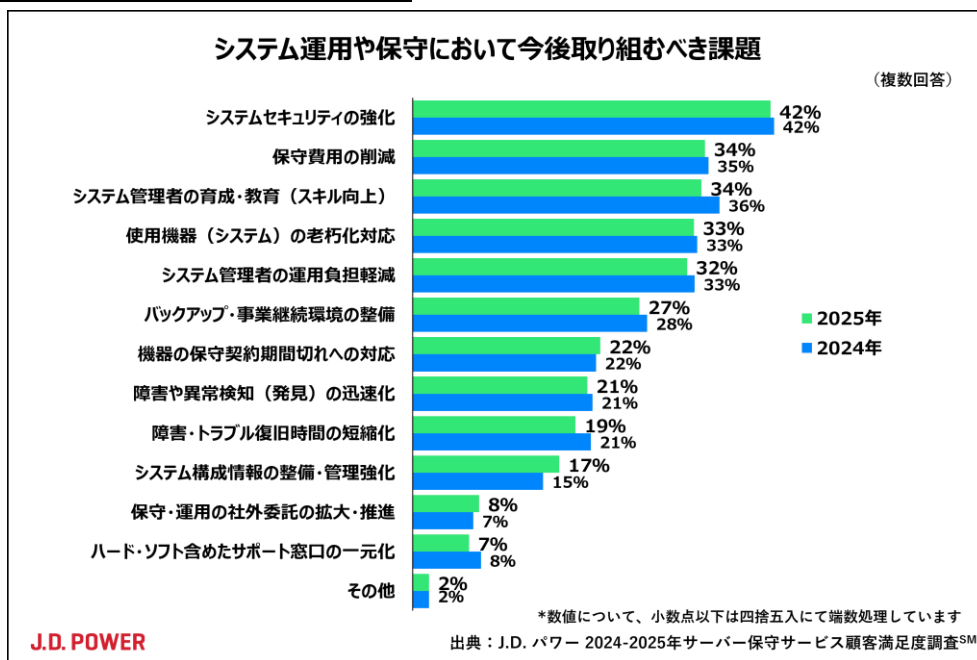
保守・運用関連の提案力やフォロー活動の評価が向上

本年の調査全体の総合満足度は前年比+4 ポイントの 623 ポイント（1,000 ポイント満点）となった。総合満足度への影響度が最も大きい「平時の対応」ファクターにおいて前年から 8 ポイントの向上が見られ、ランキング対象となった 7 社中 6 社でスコアが向上している。多くの保守サービス会社で「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）」といった項目で評価が向上しており、サービスエンジニアや営業担当者による顧客への各種提案やフォロー活動が満足度向上に寄与していると推察される。

システム運用における今後の課題、セキュリティ強化が依然トップ

「システム運用や保守において今後取り組むべき課題」として、本年も「システムセキュリティの強化」が 42%と最も多く挙げられた。特に従業員規模 1,000 人以上の大企業では、約半数が同項目を挙げており、昨今のサイバー攻撃の高度化や情報漏洩リスクの増加を背景に、セキュリティ対策の強化が喫緊の課題となっていることがうかがえる。

次いで多く挙げたのは「保守費用の削減」および「システム管理者の育成・教育」



（ともに 34%）となり、「使用機器（システム）の老朽化対応」（33%）、「システム管理者の運用負担軽減」（32%）がこれらに続いている。

保守サービス会社には、顧客企業の IT セキュリティ強化に向けた技術提供や運用支援を始め、顧客が直面する課題解決へのサポートが求められる。障害対応にとどまらず、顧客の IT 運用全体を支援するパートナーとしての役割が一層期待される。

J.D. パワー 2025 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 7 ブランド）

第 1 位：リコージャパン（658 ポイント）

11 年連続の総合満足度第 1 位。「平時の対応」、「サービスメニュー」の 2 ファクターで最高評価。

第 2 位：PFU（645 ポイント）

第 3 位：大塚商会（632 ポイント）

J.D. パワー 2025 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、満足度を聴取し明らかにする調査。今回で 18 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：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：2,309 社から 2,641 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）。

「平時の対応」（35%）、「サービスメニュー」（32%）、「コスト」（21%）、「復旧作業」（9%）、「障害受付対応」（4%）

* 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：

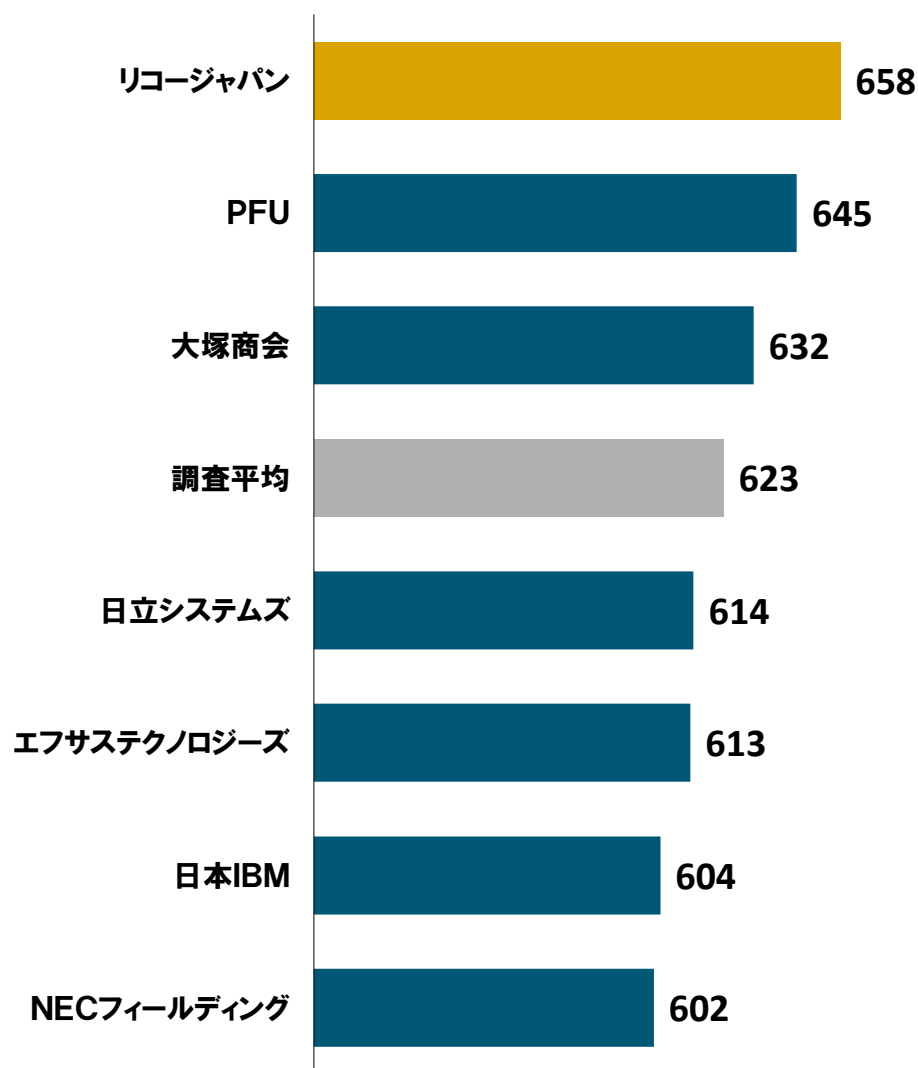
米国に本社を置く J.D. パワーは消費者インサイト、アドバイザリーサービス、データと分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。ビッグデータや人工知能（AI）、アルゴリズムモデリング機能を活用して消費者行動を捉える先駆者であり、消費者に関する鋭

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/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。