

2017年日本ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査

〈当資料の要約〉

- 大企業を中心にクラウド導入意向が年々高まるものの、料金面への懸念が大きい。
- コンピューターメーカーセグメントでは日本 IBM が6年連続で満足度第1位。
コンピューターメーカー系ベンダーセグメントは NEC フィールドディングが6年連続満足度第1位。
独立系/ユーザー系/事務機器系 Sier セグメントではリコージャパンが3年連続第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、2017年日本 ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査の結果を発表した。

当調査は、全国の従業員規模 50 名以上の企業を対象に、情報システムの導入・構築事業者に対する満足度を明らかにする調査で、2017年7月に郵送調査によって実施した。

当調査では、業態ごとに ITソリューションプロバイダーを3つのセグメントに分け、集計を行っている。各セグメントと回答件数は以下のとおりである。

「コンピューターメーカー」	回答件数 872 件
「コンピューターメーカー系ベンダー」	回答件数 1,180 件
「独立系/ユーザー系/事務機器系 Sier」	回答件数 3,985 件

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6つのファクターを設定し、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、「導入・構築対応」7%、「システム品質」27%、「障害・トラブル対応」7%、「コスト」10%、「営業対応」25%、「サービス提供体制」24%となった。

◆年々高まるクラウド採用意向◆

社内システムにおいてクラウドを導入または採用検討しているという企業は8割にまでのぼり、年々増加している。企業規模の大きい会社ほどクラウド導入意向が高く、特に従業員数 3,000 人以上といった大企業になるとその約3割が今後「ほとんどのシステムでクラウドの導入を検討していきたい」としている。2013年調査では1割、2015年調査では2割弱であったことを踏まえると、大企業を中心にクラウドの活用意識が大きく増進していることがうかがえる。市場全体としてクラウドの利用に対し「セキュリティ・データ安全性」や「データのバックアップ/障害時のデータ復旧」といった安全安定性に関する懸念が低下しており、ITソリューション事業者やクラウドベンダーによるクラウド普及に向けた各種取り組みが確実にクラウド活用への意欲を広げていると推察される。

一方、ほとんどのシステムでクラウドを導入していきたいとする企業でも、半数近くがクラウドに対する懸念・不安として「サービス利用料金」を挙げている。クラウドサービス利用における料金体系やランニングコストの読みにくさといった点もその背景にあると思われる。また次に多い懸念事項は「通信速度（処理速度・レスポンス速度）」となっている。大企業を中心にクラウドへの関心は確実に高い。導入に向けてはこれら懸念払拭を踏

まえた提案も採用のポイントとなってくるであろう。

◆日本IBM、NECフィールドディング、リコージャパンが各セグメントにおいて第1位◆

各セグメントにおける総合満足度ランキングは次のとおりとなった。

コンピューターメーカー

ランキング対象となった3ベンダー中、日本IBMが6年連続での顧客満足度第1位となった。同社は「システム品質」、「障害・トラブル対応」、「サービス提供体制」の3つのファクターで最も高い評価を得ている。第2位はNEC、第3位は富士通となった。

コンピューターメーカー系ベンダー

ランキング対象となった6ベンダー中、NECフィールドディングが6年連続の顧客満足度第1位となった。同社は「システム品質」、「コスト」、「営業対応」、「サービス提供体制」の4つのファクターにおいてトップスコアとなっている。第2位はNECソリューションイノベータ、第3位は富士通マーケティングとなった。

独立系/ユーザー系/事務機器系 SIer

ランキング対象となった8ベンダー中、リコージャパンが3年連続で顧客満足度第1位となった。同社は「導入・構築対応」、「営業対応」の2つのファクターにおいて最も高い評価となった。第2位は富士ゼロックス、第3位はキヤノンマーケティングジャパンとなった。

*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。

J.D. パワー（本社：米国カリフォルニア州コスタメサ）は、顧客満足に関するインサイト並びにパフォーマンス改善のための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。毎年、世界中で数百万人にのぼる消費者やビジネス・ユーザーを対象に、品質や顧客満足に関する調査を実施している。北米、南米、ヨーロッパとアジアに計17の拠点を有する。アジア・パシフィックではシンガポール、北京、上海、バンコク、マレーシアに拠点をもち、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、シンガポール、台湾、タイ、ベトナムで調査を行っている。また、J.D. パワーは Athene Li, Joseph Pacini, Murphy Qiao and Carsten Geyer の4人の創業者によって率いられる、ロンドンに本社を置く国際的なオルタナティブ投資会社並びにプライベート・エクイティ企業である XI0 グループの投資先企業のひとつである。詳しくは当社ウェブサイト <http://japan.jdpower.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

FAX： 03-4550-8152

e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

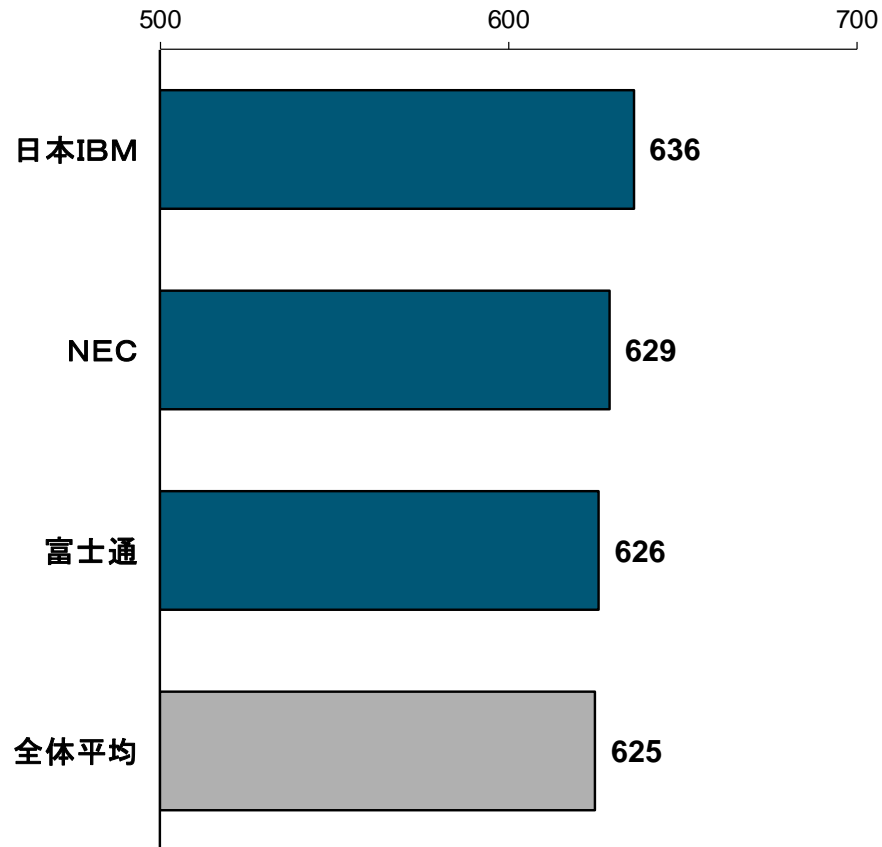
<ご注意>

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 2017年日本ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

【コンピューターメーカー】



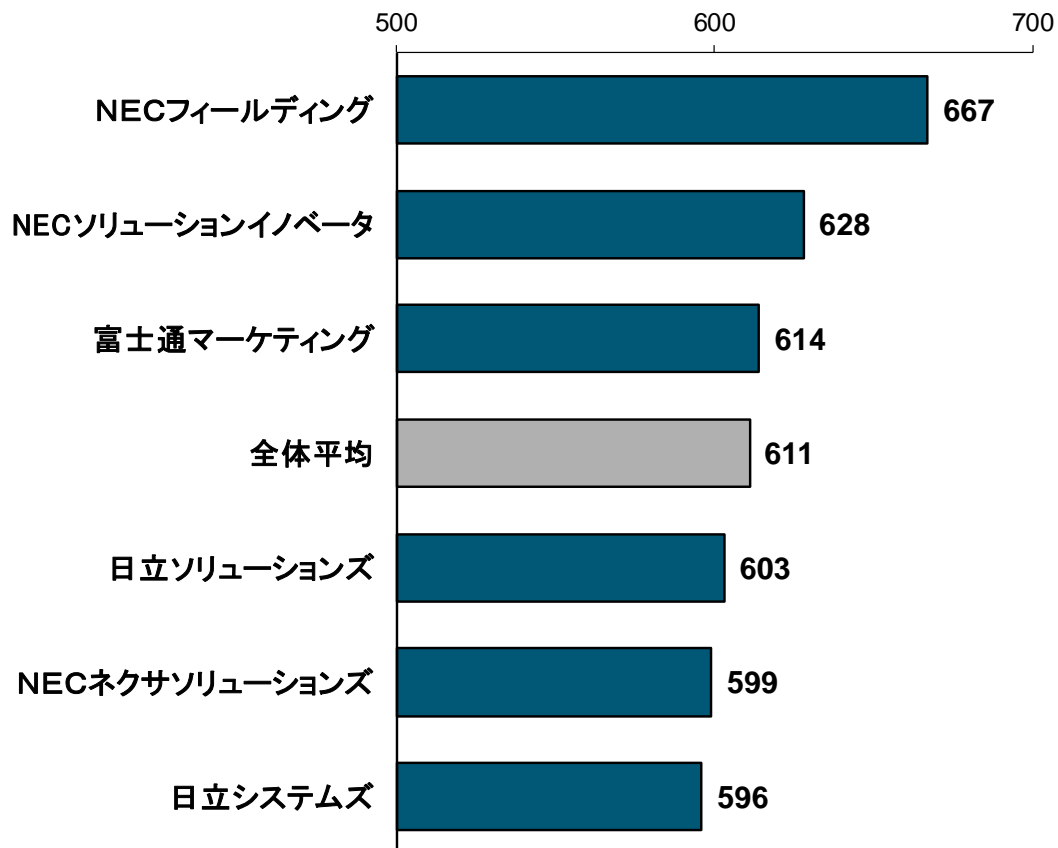
出典: J.D. パワー 2017年日本ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査SM

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下さい。

J.D. パワー 2017年日本ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

【コンピューターメーカー系ベンダー】



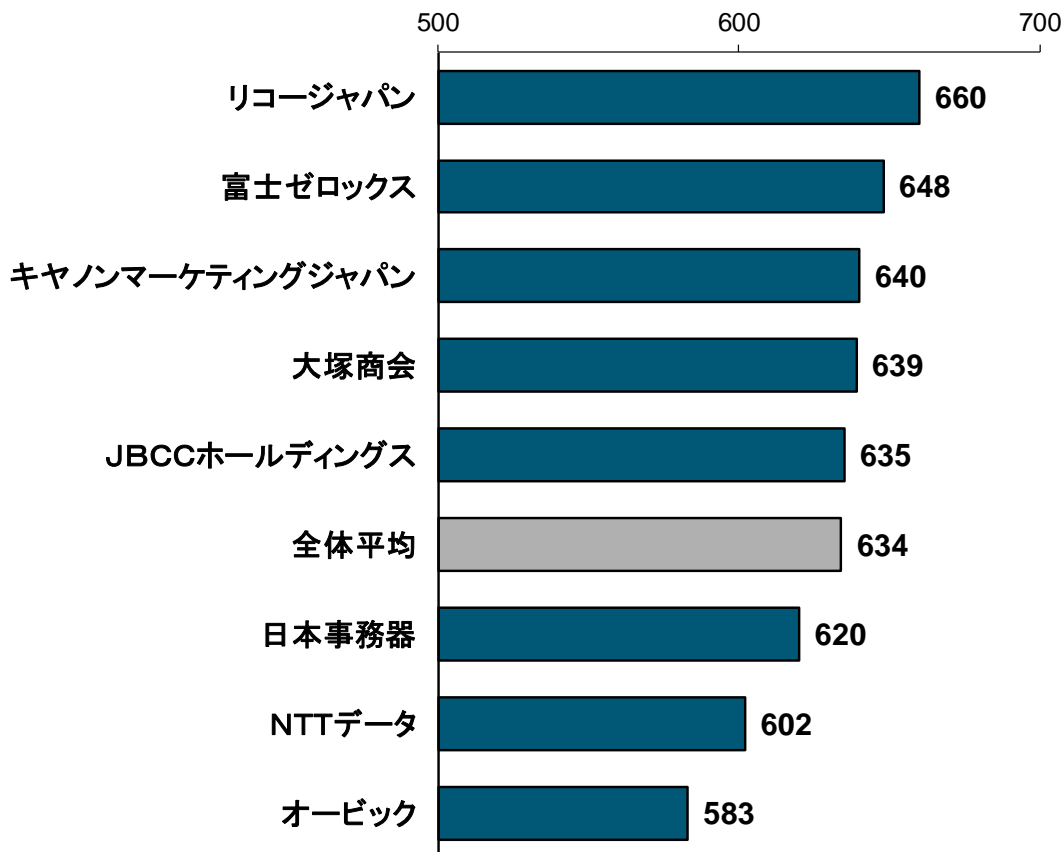
出典: J.D. パワー 2017年日本ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査SM

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下さい。

J.D. パワー 2017年日本ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

【独立系/ユーザー系/事務機器系Sler】

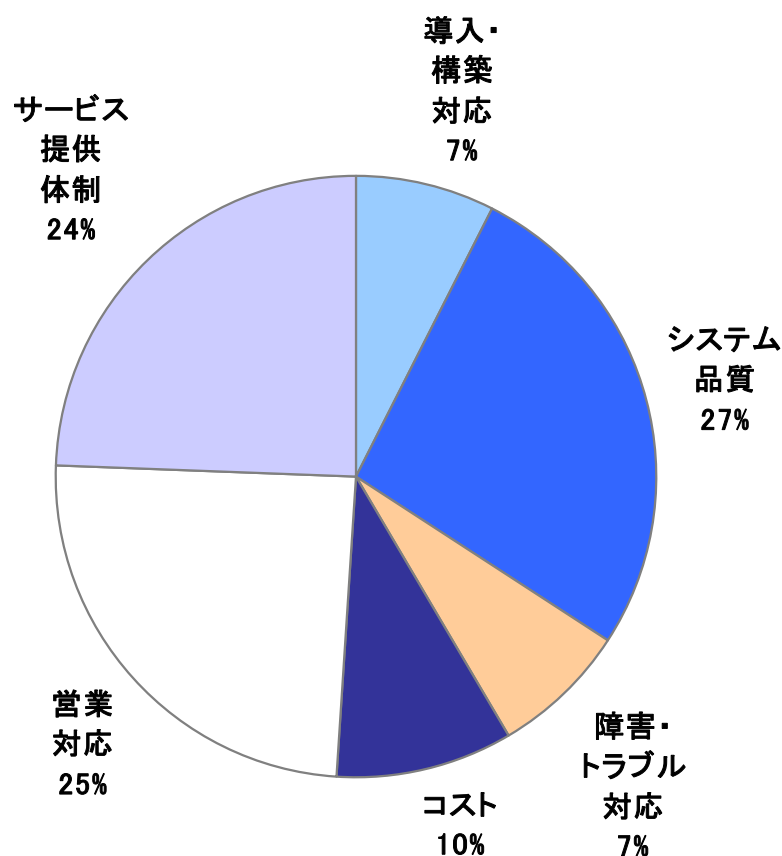


出典: J.D. パワー 2017年日本ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査SM

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下さい。

J.D. パワー 2017年日本ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査SM

総合満足度を構成するファクター



注) 各パーセント値は端数処理されているため、合計が100にならないことがあります。

出典: J.D. パワー 2017年日本ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査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下さい。