



# Press Release

報道用資料

2015年9月16日

## 2015年日本IT機器保守サービス顧客満足度調査<サーバー機編>

### <当資料の要約>

- 多くの保守サービス事業者で「復旧作業」の評価が向上。
- リコージャパンが総合満足度第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 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、2015年日本IT機器保守サービス顧客満足度調査<サーバー機編>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、サーバー機（メインフレーム・オフコン含む）のハードウェア保守契約の満足度を明らかにする調査である。2015年7月に郵送調査によって実施され、サーバー機の年間保守契約を締結している企業3,311社から回答を得た。尚、当調査は1回答社から最大2つの保守サービス会社の評価を得ている為、実際の評価件数は4,034件となっている。

昨年と比較して多くの保守サービス事業者において「復旧作業」の評価が向上している。ランキング対象となった12社中8社で昨年から10pt以上スコアが上昇している。特に“各種報告の適切さ（中間報告、原因報告等）”の評価が向上した事業者が多く見られた。「作業前の復旧見込み時間の伝達」や「作業中の中間報告」、「復旧結果の確認・検証」が“詳細に／丁寧に／行われた”とする回答が増加しており、トラブル対処シーンにおける顧客とのコミュニケーション強化が行われてきていることが推察される。

しかしその一方で、日常提案活動等の「平時の対応」に関しては、昨年より評価向上が見られたのは12社中4社に留まっている。本年の調査においてもシステム保守・運用における課題として“保守費用の削減”を挙げる企業は約半数と多い。しかし3カ年で見るとその割合は徐々に減少傾向にある（13年：55%、14年：53%、15年：49%）。費用削減意識が低下し始めた今、平時における顧客への接点増加・提案強化のチャンスと考えられる。

### ◆リコージャパンが総合満足度第1位◆

サーバー機保守契約の満足度ランキングは、ランキング対象となった12社中、リコージャパン（旧リコーテクノシステムズ）が640ポイントで第1位となった。同社は「障害受付対応」、「復旧作業」、「平時の対応」、「サービスメニュー」、「コスト」の5つのファクター全てにおいてトップスコアを得ている。第2位はJBサービス（604ポイント）、第3位は富士通エフサス（596ポイント）となった。尚、当調査では、保守契約に基づき実際の保守作業を実施しているフィールドサービス会社を評価対象としている。

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5つのファクター（領域）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、「障害受付対応」（6%）、「復旧作業」（14%）、「平時の対

応」(31%)、「サービスメニュー」(25%)、「コスト」(23%)となっている。

\*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。

<株式会社 J.D. パワー アジア・パシフィックについて>

当社は米国 J.D. パワーの日本を含むアジア地域でのビジネスの拠点として 1990 年に設立された。自動車業界を始め通信、IT、金融、保険、トラベルなど様々な業界において顧客満足に関する調査やコンサルティングを実施している。尚、J.D. パワーではシンガポール、北京、上海、バンコクに拠点をもち、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、台湾、タイ、ベトナムで調査を実施している。会社概要や提供サービスなどの詳細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

F A X： 03-4550-8152

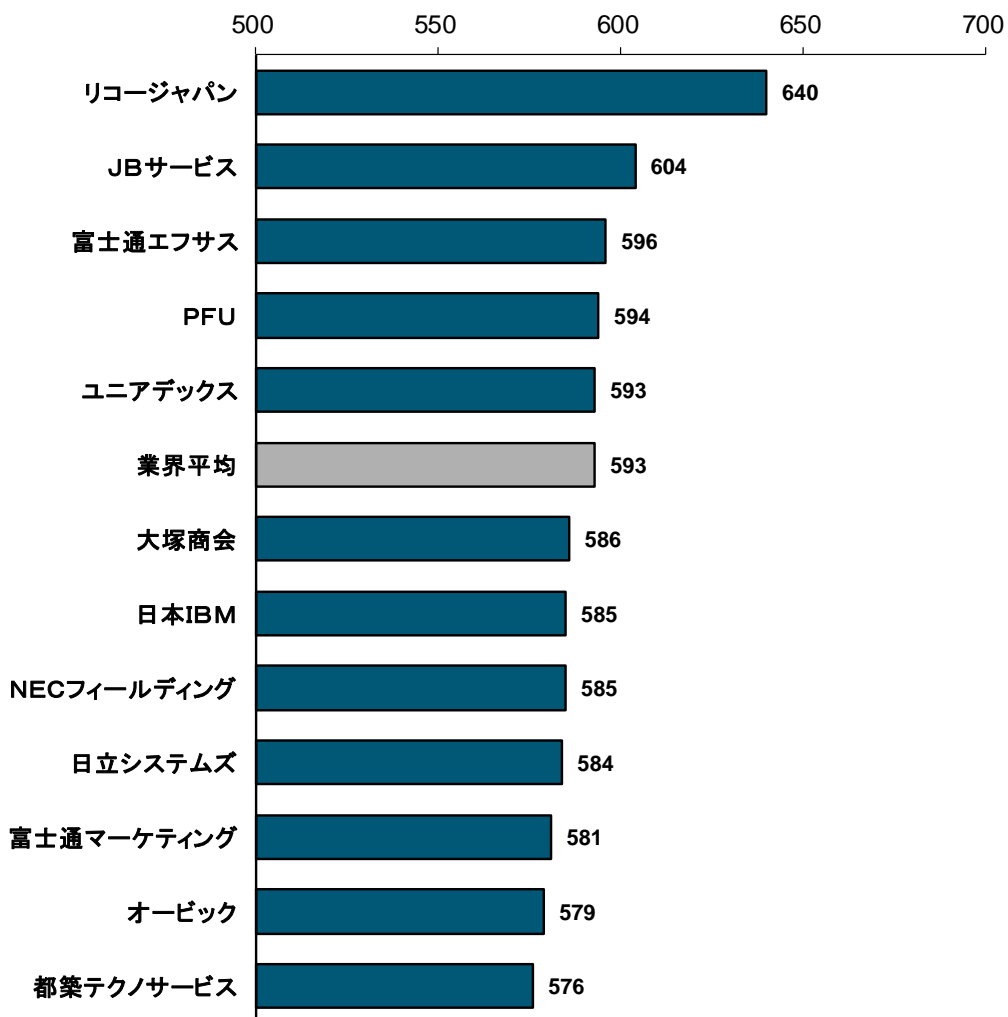
e-mail： [cc-group@jdpower.co.jp](mailto:cc-group@jdpower.co.jp)

<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 アジア・パシフィック 2015年日本IT機器保守サービス顧客満足度調査<サーバー機編>SM

## 顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



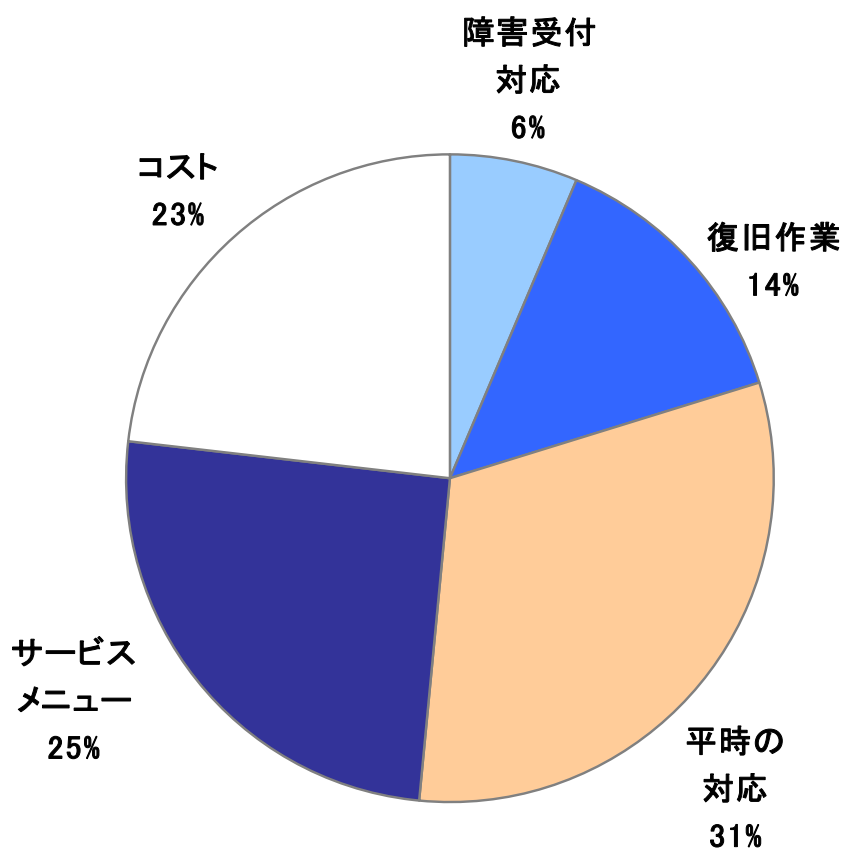
注) 同点の場合は社名英文表記アルファベット順にて掲載しています。

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本IT機器保守サービス顧客満足度調査<サーバー機編>SM

本紙は報道用資料です。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、調査レポート発行者および出典 (J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本IT機器保守サービス顧客満足度調査<サーバー機編>SM) を明記して下さい。

# J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本IT機器保守サービス顧客満足度調査<サーバー機編><sup>SM</sup>

## 総合満足度を構成するファクター



※パーセンテージ表記の合計が四捨五入により100%にならない場合があります

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本IT機器保守サービス顧客満足度調査<サーバー機編><sup>SM</sup>

本紙は報道用資料です。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、調査レポート発行者および出典 (J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本IT機器保守サービス顧客満足度調査<サーバー機編><sup>SM</sup>) を明記して下さい。