

報道用資料

2015年9月16日

## 2015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〉

- 「セキュリティ対策の強化」と「法令や制度変更への対応」をシステム課題に挙げる企業が大きく増加。
- 日本IBMとNECフィールドینگが各セグメントにおいて4年連続で満足度第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、2015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、集計を行った。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 885件
「コンピューターメーカー系ベンダー」	回答件数 1,316件
「独立系/ユーザー系/事務機器系SIer」(※)	回答件数 3,855件

※本年は昨年まで実施していた「事務機メーカー系事業者」セグメントと「独立系・ユーザー系ベンダー」セグメントを統合して実施

本年の調査では今後システム導入・構築によって取り組むべき課題として「セキュリティ対策の強化」と「法令や制度変更への対応」を挙げる企業が大きく増加した。昨年調査と比べて「セキュリティ対策の強化」を挙げる企業の割合は全体で46%から57%と半数を超えるまでに増加し、また「法令や制度変更への対応」は18%から33%とほぼ2倍に増加している。この傾向は中小企業から大企業まで同様である。近年の大きな不正アクセスやデータ漏洩事件の発生、またマイナンバー制度の施行開始を目前に控え、システム対応やそのセキュリティ対策は待ったなしの近々の課題となっていることが推察される。ITソリューションベンダーにおいてはこの商機を逃すことがないよう顧客とのより一層の密な関係づくりが求められる。

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

各部門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4ベンダー中、日本IBMが4年連続での顧客満足度第1位となった。同社は「導入・

構築対応」、「システム品質」、「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位は富士通、第3位はNEC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8ベンダー中、NECフィールドディングが4年連続の顧客満足度第1位となった。同社は「導入・構築対応」、「システム品質」、「障害・トラブル対応」、「コスト」、「営業対応」、「サービスメニュー」の6つのファクター全においてトップスコアとなっている。第2位は日立ソリューションズ、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、リコージャパン顧客満足度第1位となった。同社は「導入・構築対応」、「障害・トラブル対応」、「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。

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」22%、「障害・トラブル対応」7%、「コスト」9%、「営業対応」25%、「サービス提供体制」31%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。

<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>

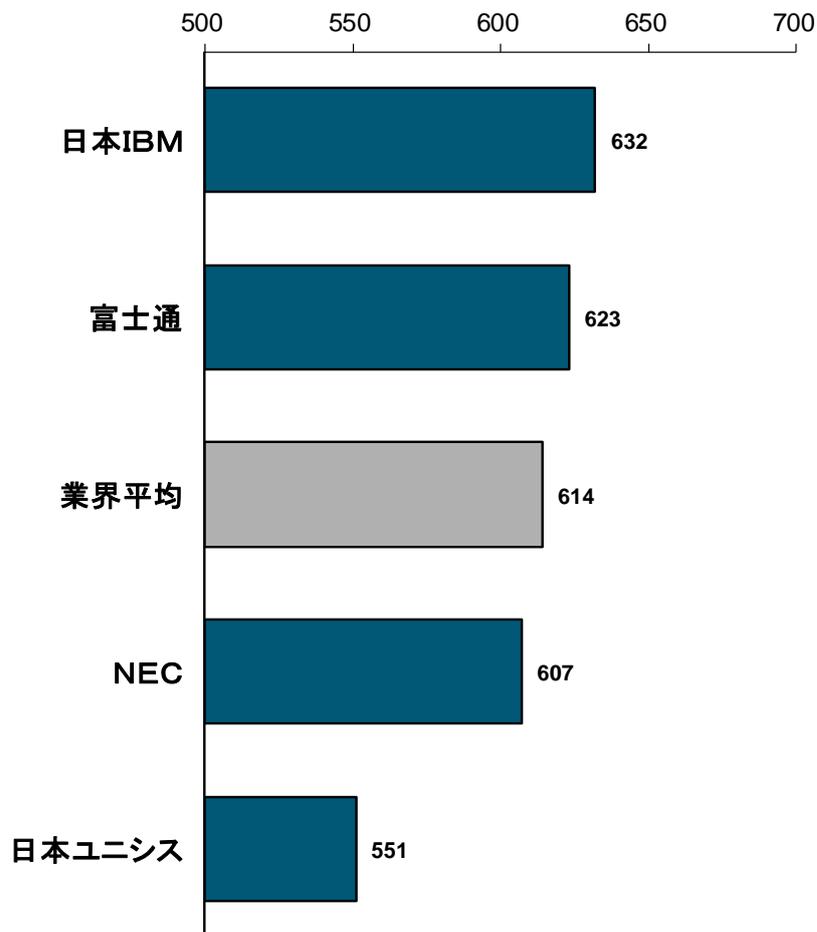
本紙は報道用資料です。(株)J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く本資料に掲載されている情報および結果を広告または販促活動に転用することを禁止します。

# J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 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 アジア・パシフィック 2015年日本ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査<sup>SM</sup>

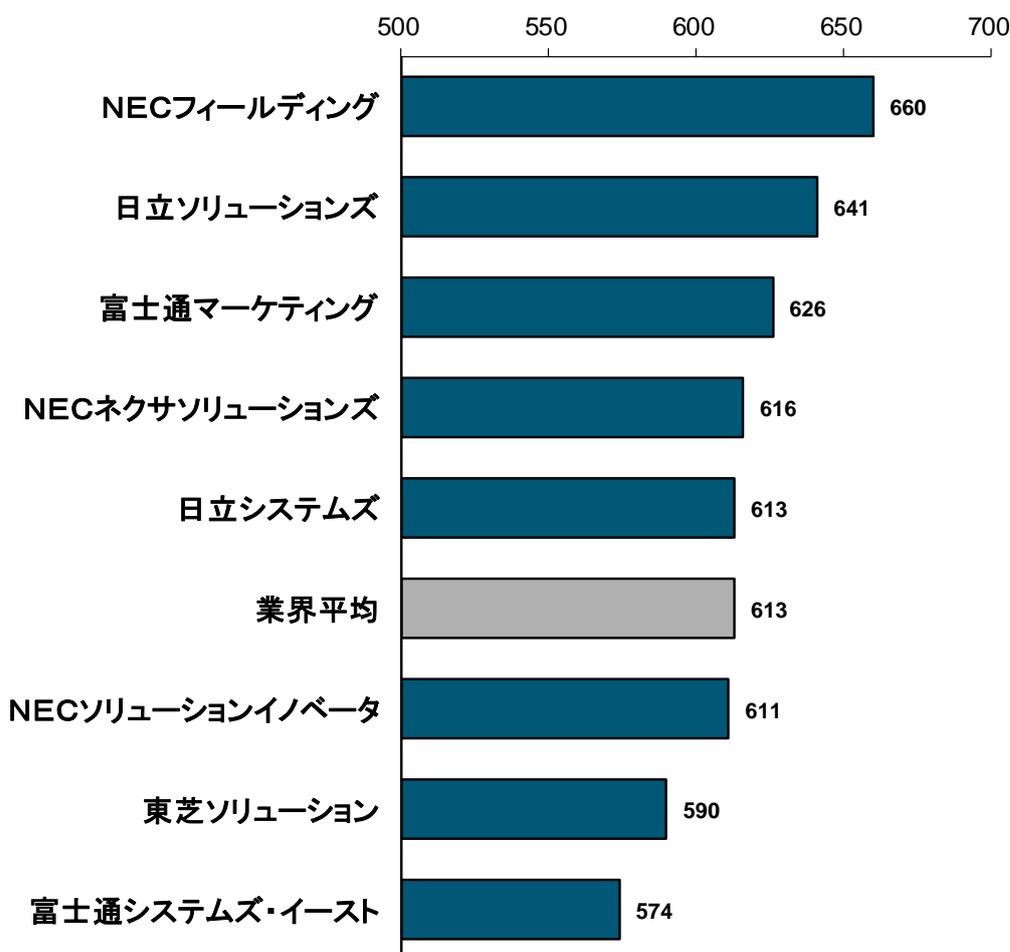
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。  
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典 (J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。

# J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 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 アジア・パシフィック 2015年日本ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査<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。

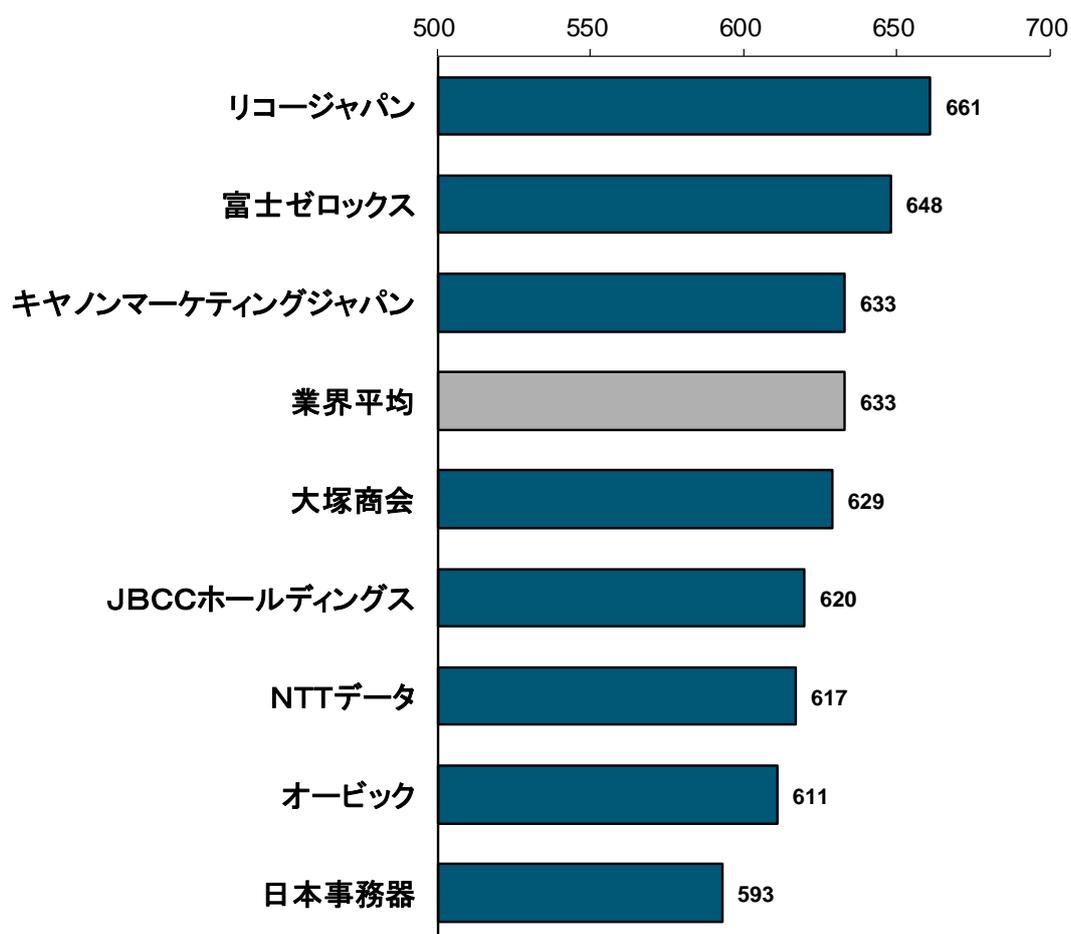
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典 (J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。

# J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 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Sier】

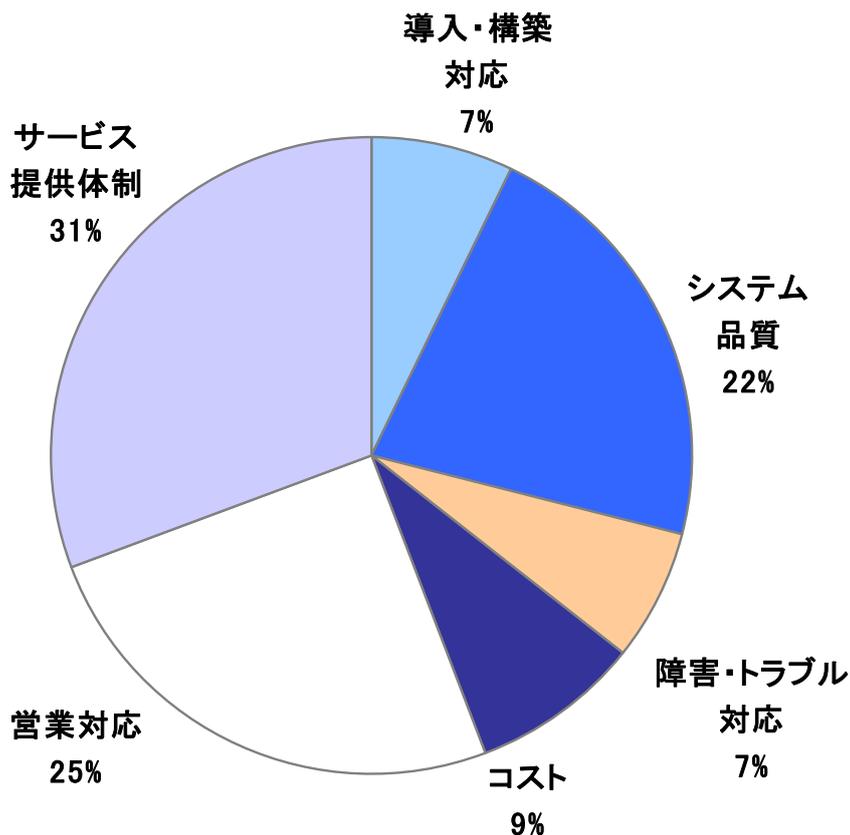


出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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ソリューションプロバイダー顧客満足度調査<sup>SM</sup>)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ソリューションプロバイダー顧客満足度調査<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ソリューションプロバイダー顧客満足度調査<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ソリューションプロバイダー顧客満足度調査<sup>SM</sup>) を明記して下さい。