

2016 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＞

- リコージャパンが2年連続で総合満足度第1位。
- トラブル復旧作業への不満は保守サービス会社切り替えリスク上昇の重大な要因。

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、2016 年日本 I T 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。2016 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 3,178 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 3,841 件となっている。

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」（7%）、「復旧作業」（13%）、「平時の対応」（33%）、「サービスメニュー」（28%）、「コスト」（19%）となっている。

◆リコージャパンが2年連続で総合満足度第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 11 社中、リコージャパンが 642 ポイントで 2 年連続第 1 位となった。同社は「障害受付対応」、「復旧作業」、「平時の対応」、「コスト」の 4 つのファクターでトップスコアを得ている。第 2 位は J B サービス（638 ポイント）、第 3 位は大塚商会（604 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。

◆トラブル復旧作業への不満は保守サービス会社切り替えリスク上昇の重大な要因◆

現在契約している保守サービス会社の切り替えを望む企業は少なく、満足度が低い層であっても契約中の保守サービス会社切り替えの意向を示す企業は 4 社中 1 社にとどまっている。サーバー機保守サービスは委託先変更の難しさもあり、提供されるサービス全般に対して何らかの不満を抱えていたとしても、すぐに保守サービス会社を切り替えるケースは多くないことがうかがえる。しかし、「復旧作業」に対して不満が大きい層では保守サービス会社の切り替え意識が強くなり、4 割以上の企業が契約保守サービス会社をスイッチする意向を示している。サービスの根幹である障害発生時の対処に不満を持たれることは、保守契約顧客を失いかねないクリティ

カルな問題となる。

サーバー機のトラブル発生頻度がわずかながら減少傾向にある中で、システムの運用・保守面における顧客の課題意識は、保守コスト削減やシステムセキュリティ強化等といったトラブル対策以外へ向いている。このような課題解決に向けた提案を推し進め、トラブル時の対応以外の領域へビジネスを拡大させていくためにも、まずはトラブル発生時に顧客が満足できるサービスを確実に提供することで、顧客からの信頼を強めていくことが最も重要である。

＊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。

<J.D. パワーについて>

J.D. パワー（本社：米国カリフォルニア州コストメサ）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。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）

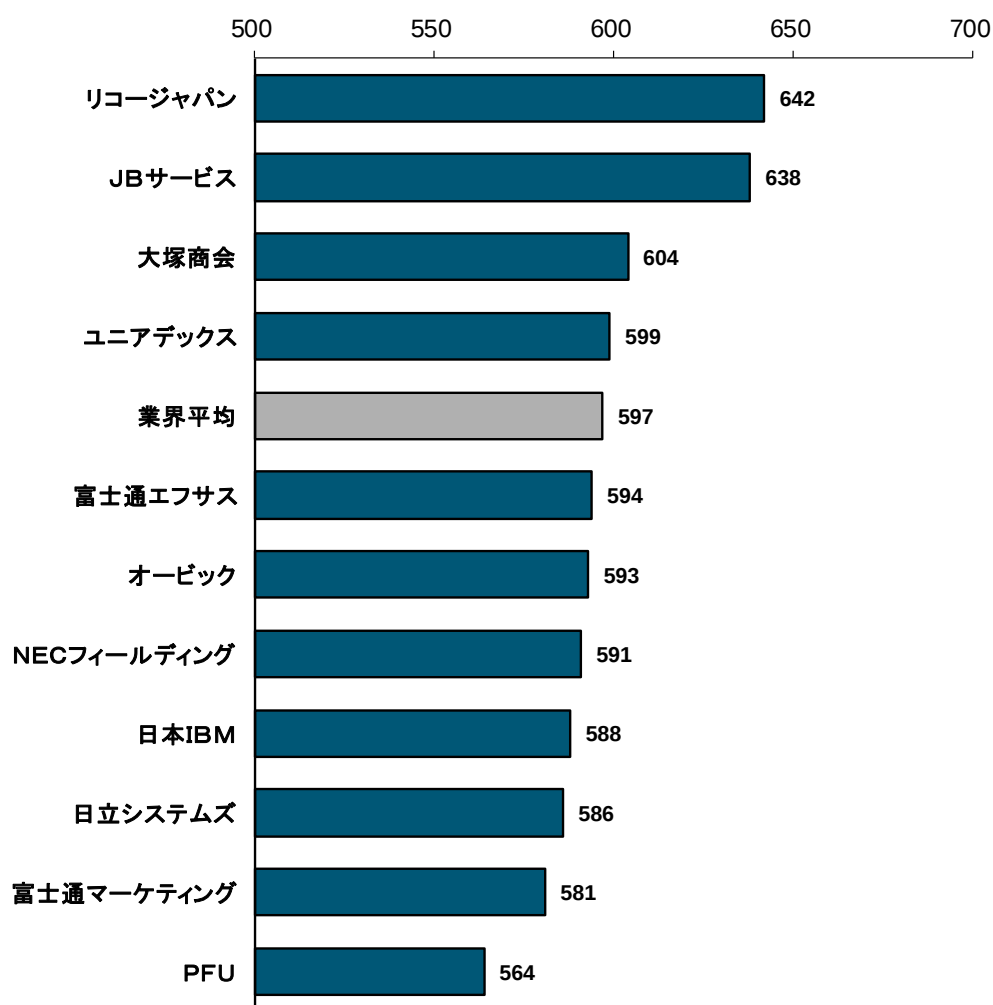
電 話：03-4550-8060 F A X：03-4550-8152 e-mail：cc-group@jdpower.co.jp

<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 2016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)



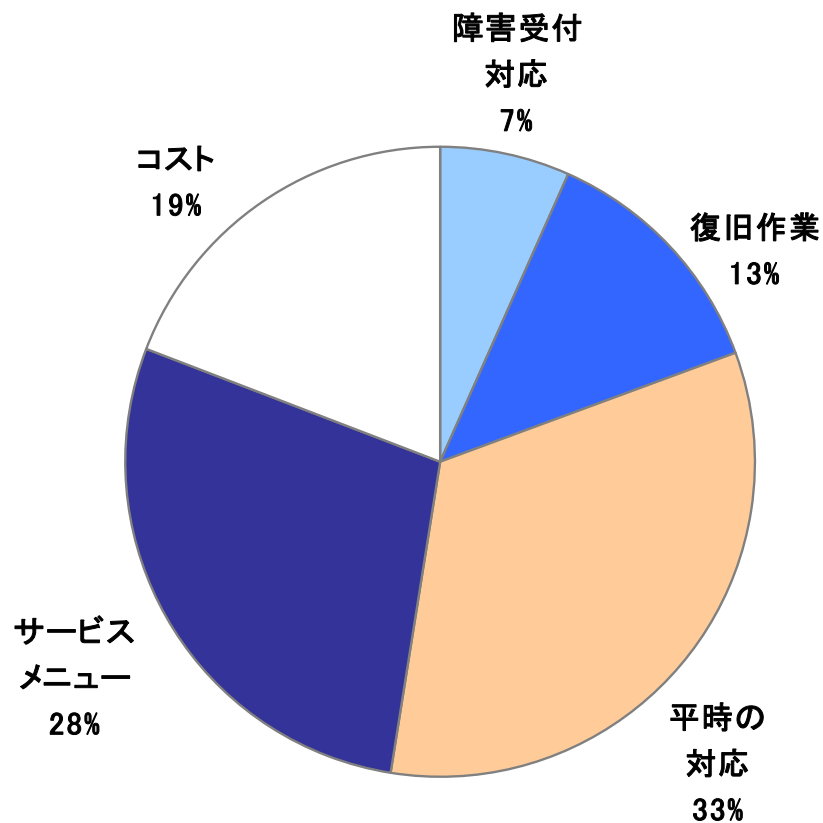
注) 同点の場合は社名英文表記アルファベット順にて掲載しています。

出典: J.D. パワー 2016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 2016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

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 2016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。