

## 2016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〉

- 依然として多いセキュリティ対策強化課題
- コンピューターメーカーセグメントでは日本 IBM が5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 フィールディングが5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2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、2016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、2016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 788 件
「コンピューターメーカー系ベンダー」	回答件数 1,322 件
「独立系/ユーザー系/事務機器系 Sier」	回答件数 3,888 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」23%、「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」29%となった。

本年の調査においても、今後システムの導入・構築によって取り組む課題として「セキュリティ対策の強化」を挙げる企業は依然として多く、昨年同様に5割を超えている。また、従業員数1,000人以上の大企業においては、その割合は昨年よりさらに増加しており、セキュリティ対策は多くの企業で喫緊の対応テーマとなっていることが調査からもうかがえる。しかしその一方で、この1年以内にソリューションベンダー側からセキュリティ対策強化に関する提案・情報提供があったという回答は2割程度の低い水準に留まっており、顧客のニーズとベンダー側の活動にミスマッチが見られる。

またその他の取り組み課題としては、本年はマイナンバーへの対応はある程度一巡していると見られ、「法令や制度変更への対応」については低下しているものの、「社内情報共有の強化」や「業務プロセスの見直し・効率化」といった点については昨年同様4～5割の企業が課題に挙げており、引き続きニーズが高い領域となっている。ベンダー各社にはセキュリティ面を中心に、顧客が直面している問題解決に向けたソリューション提案の更なる活性化が望まれる。

## ◆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3ベンダー中、日本IBMが5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」、「障害・トラブル対応」、「営業対応」、「サービス提供体制」の5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5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」、「障害・トラブル対応」、「コスト」、「営業対応」、「サービス提供体制」の5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位は同率で富士通マーケティングと日立システムズとなった。

### 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2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」、「障害・トラブル対応」、「コスト」、「営業対応」、「サービス提供体制」の5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. パワーについて>

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。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

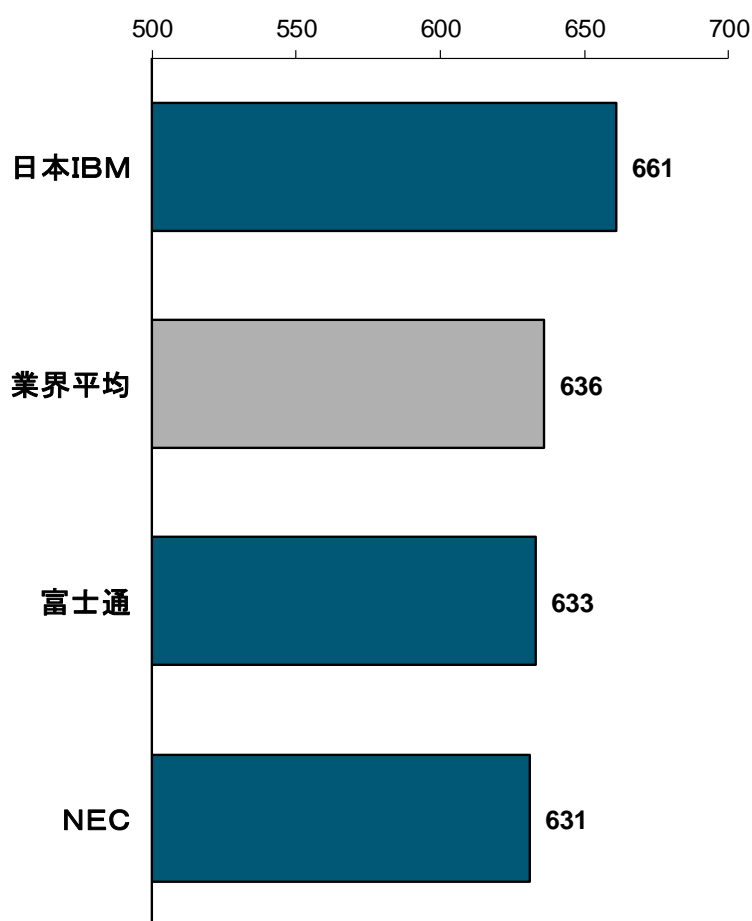
### <ご注意>

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 2016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>

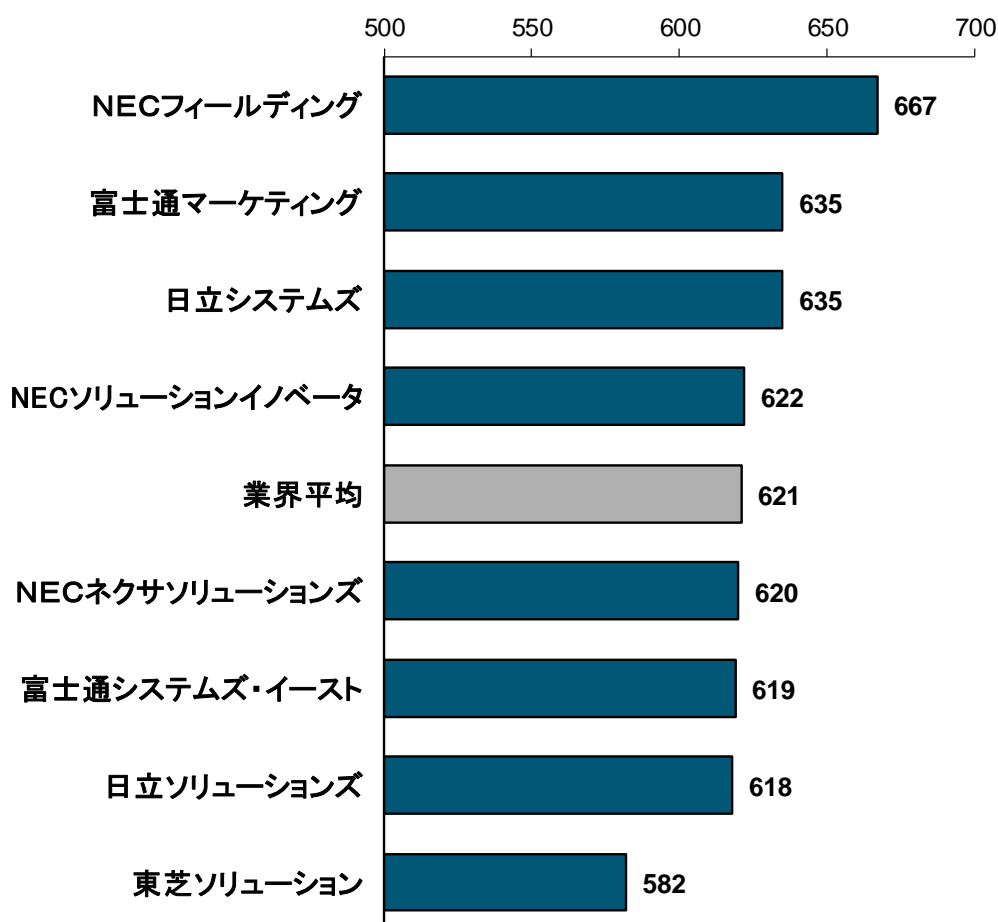
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。  
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記して下さい。

# 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】



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>

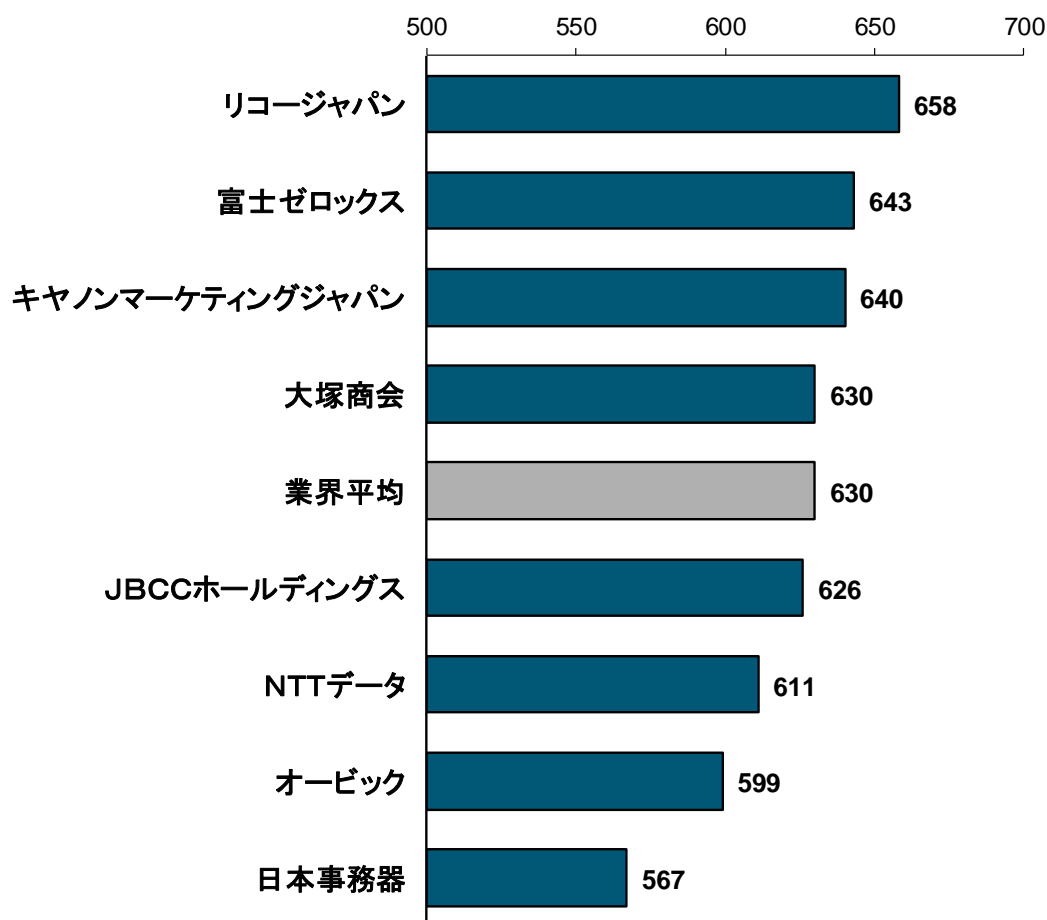
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。  
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記して下さい。

# 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】

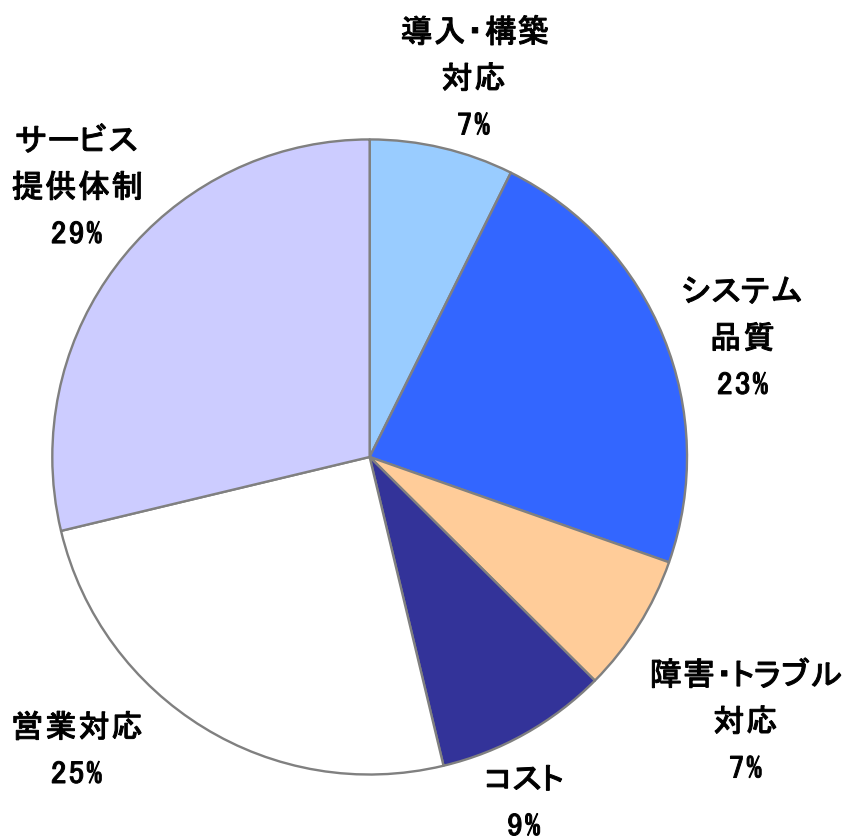


出典: J.D. パワー 2016年日本ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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 2016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。