

2019年9月13日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2019 年 IT 機器保守サービス顧客満足度調査<サーバー機編>SM

～リコージャパンが5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 ジャパン（本社：東京都港区、代表取締役社長：山本浩二、略称：J.D. パワー）は、**2019 年 IT 機器保守サービス顧客満足度調査<サーバー機編>SM**の結果を発表した。

総合満足度ランキングは下記の通り。

第1位：リコージャパン（642ポイント）

5年連続の総合満足度第1位。「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」の全5ファクターで最高評価。

第2位：大塚商会(603ポイント)

第3位：日立システムズ(602ポイント)

求められる顧客システム全体の運用・サポートビジネス

サーバー機の障害・トラブルを経験する企業は年々緩やかに減少しており、保守サービス会社による顧客先でのトラブル対応シーンは今後も減少傾向にあると予想される。このような環境下において、保守サービス会社にとっては、いかに顧客ロイヤルティを維持・向上していけるかが課題と言える。

本年の調査で、現在契約中の保守サービス会社でのサーバーのハードウェア保守以外のサービスの契約状況を聴取したところ、約7割の企業が、IT機器の保守サービスやソフトウェアサポート、運用関連サービスといった他の各種ITサポートサービスも契約していることが分かった。加えてこれらの各種ITサポートサービスも契約している企業は、サーバーのハードウェア保守のみを契約している企業よりも、保守サービス会社に対しての総合的な満足度が高く、保守サービス会社へのロイヤルティも高い傾向にあった。

今後の取り組み課題として、約半数の企業が“システム管理者の運用負担軽減”を挙げており、保守サービス会社に対する社内IT運用における人的負担軽減への貢献期待は大きいとも言える。顧客システム全体の運用・サポートを包括的に担い、顧客企業のIT環境をより広くサポートしていくためのビジネス展開が今後も更に重要となろう。

《J.D. パワー 2019 年 IT 機器保守サービス顧客満足度調査<サーバー機編>SM 概要》

年に一回、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聴取し明らかにする調査。

■実施期間：2019年7月 ■調査方法：郵送調査

■調査回答社数：サーバー機の年間保守契約を締結している企業2,713社から3,250件の回答

※1回答企業から最大2社の評価を聴取

総合的な顧客満足度に影響を与えるファクターを設定し、各ファクターの詳細評価項目に関するユーザーの評価を基に1,000ポイント満点で総合満足度スコアを算出。

顧客満足度を構成するファクターは、総合満足度に対する影響度が大きい順に、「平時の対応」（35%）、「サービスメニュー」（27%）、「コスト」（22%）、「復旧作業」（11%）、「障害受付対応（6%）」となっている（カッコ内は影響度）。

* J.D. パワーが調査結果を公表する全ての調査は、J.D. パワーが第三者機関として自主企画し実施したものです。

【注意】 本紙は報道用資料です。弊社の許可なく本資料に掲載されている情報や結果を広告や販促活動に転用することを禁じます。

《本リリースに関するお問い合わせ》

株式会社 J.D. Power Japan コーポレート コミュニケーション

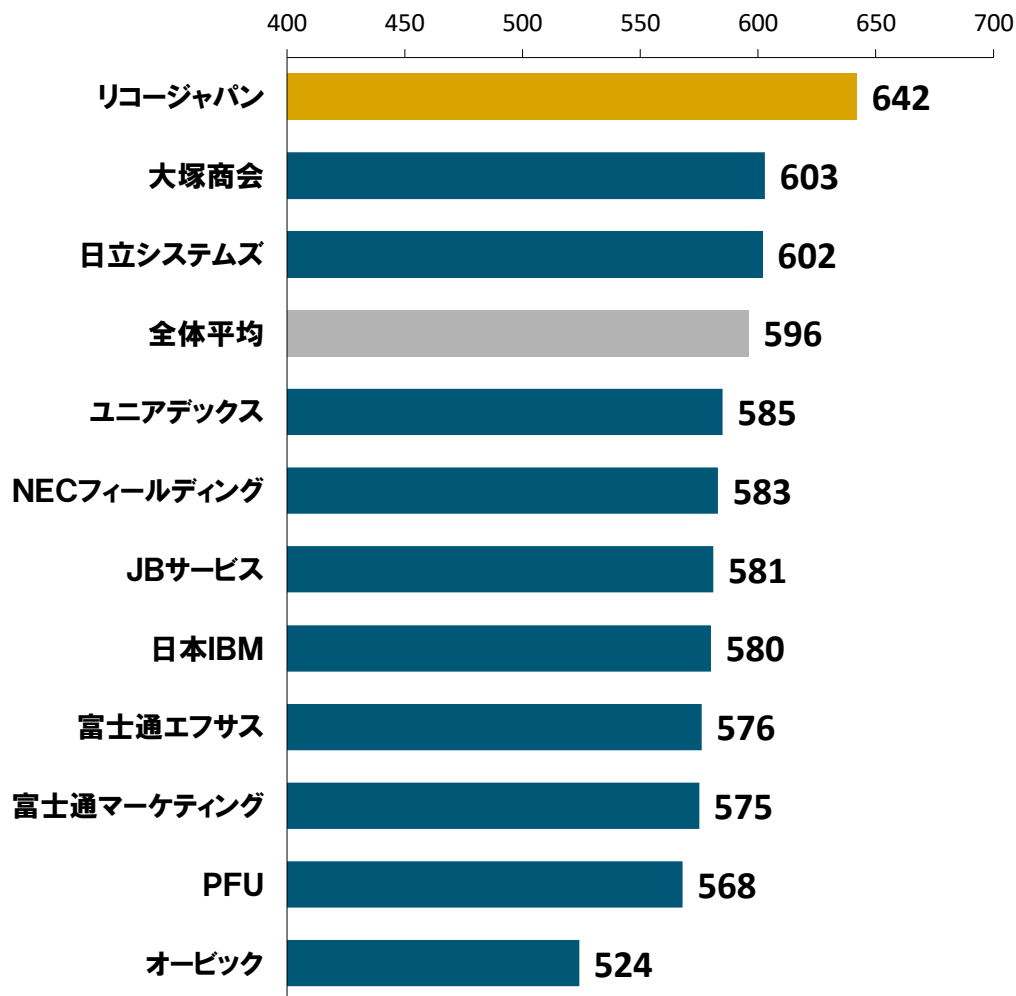
担当：北見 TEL: 03-4570-8410 E-mail: release@jdpa.com

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）は消費者のインサイト、アドバイザリーサービス、データ分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。企業の顧客満足度改善やパフォーマンス向上のソリューション提供のため、現在、北米、南米、アジアパシフィック、ヨーロッパでビジネスを展開しています。

J.D. パワー
2019年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)



出典: J.D. パワー 2019年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ください。