

2018年9月13日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2018年 ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査 ～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で総合満足度第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 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、2018年 ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査SMの結果を発表した。

各セグメントにおける総合満足度ランキングは下記の通り。

<コンピューターメーカー>

第1位：日本IBM（648ポイント）

7年連続での総合満足度第1位となった。

「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つのファクターで、ランキング対象となった3社中最高評価を得た。

第2位：富士通（632ポイント）

第3位：NEC（612ポイント）

<コンピューターメーカー系ベンダー>

第1位：NECフィールドディング（645ポイント）

7年連続での総合満足度第1位となった。

「システム品質」「コスト」「営業対応」「サービス提供体制」の4つのファクターで、ランキング対象となった6社中最高評価を得た。

第2位：NECソリューションイノベータ（629ポイント）

第3位：富士通マーケティング（613ポイント）

<独立系/ユーザー系/事務機器系SIer>

第1位：リコージャパン（654ポイント）

4年連続での総合満足度第1位となった。

「システム品質」「障害・トラブル対応」「コスト」「営業対応」の4つのファクターで、ランキング対象となった8社中最高評価を得た。

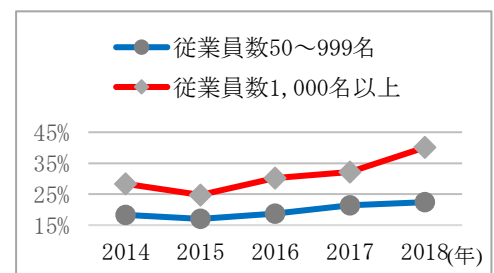
第2位：大塚商会（641ポイント）

第3位：富士ゼロックス（639ポイント）

◆顧客層ごとに異なるニーズの見極めが肝要◆

システム導入・構築への投資意向は拡大傾向が続いている。「今後システム導入・構築への投資を現状より拡大する予定」とする回答の割合は、従業員数50～999名の中小規模企業では2014年調査の18%から本年調査21%に微増、従業員数1,000名以上の大規模企業では2014年調査の28%から本年調査40%へ大きく増加している。

投資拡大意向のある企業が今後のシステム導入において課題視している項目をみた。中小規模企業は“業務プロセスの見直し・効率化”“社内情報共有の強化”“セキュリティ対策の強化”といった従来からの課題を多く挙げている。一方、大規模企業は従来からの課題に加え、約4割が“働き方改革の推進”“AI技術やビッグデータの活用”といった時局への対応に向けた課題を挙げている。



今後のシステム導入・構築への投資意向
「現状より拡大する予定」 (%)

中小規模企業にはまず既存の課題の解決、大規模企業にはそれに加え、新たな課題の解決に向けたソリューション提案が必要とされている。IT ソリューションプロバイダー各社においては、顧客それぞれの環境やニーズの違いを見極め、それに応える提案活動をしていけるかが、今後の競争優位戦略へのカギとなるであろう。

《J.D. パワー 2018 年 IT ソリューションプロバイダー顧客満足度調査概要》

全国の従業員数 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。年に 1 回実施。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。

■実施期間：2018 年 7 月 ■調査方法：郵送調査

■調査回答件数：

コンピューターメーカー：755 件

コンピューターメーカー系ベンダー：1,076 件

独立系/ユーザー系/事務機器系 SIer：3,687 件

顧客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もとに総合満足度スコアの算出を行っている（1,000 ポイント満点）。各調査のファクターとファクターごとの総合満足度に対する影響度は下記の通り。

「システム品質」28%、「サービス提供体制」25%、「営業対応」24%、「コスト」9%、「導入・構築対応」7%、「障害・トラブル対応」7%

*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。

《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：cc-group@jdpa.com

【ご注意】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。

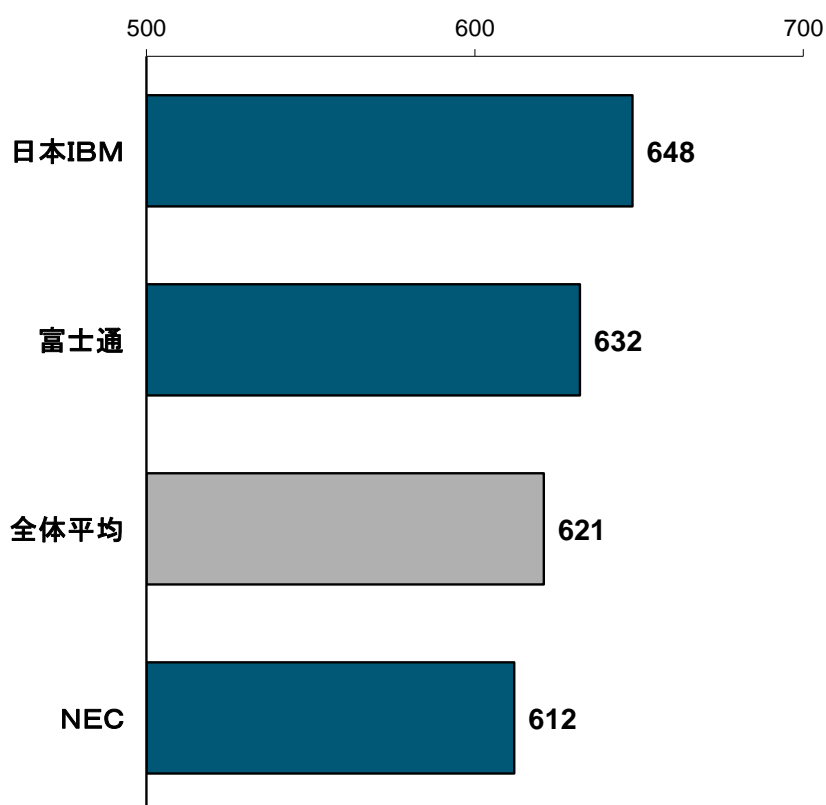
J.D. パワーについて：

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（CS）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する国際的なマーケティング情報サービス企業です。1968 年に創業し、現在、北米、南米、ヨーロッパ、アジア（東京、シンガポール、北京、上海、バンコク）に計 16 の拠点を置き、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ます。J.D. パワーは、国際的なオルタナティブ投資会社でプライベート・エクイティ企業である XIO グループ（本社：ロンドン、創業者：Athene Li, Joseph Pacini, Murphy Qiao, Carsten Geyer）の投資先企業のひとつです。詳しくは弊社ウェブサイト <http://japan.idpower.com> をご覧ください。

J.D. パワー 2018年ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査SM

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 2018年ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査SM

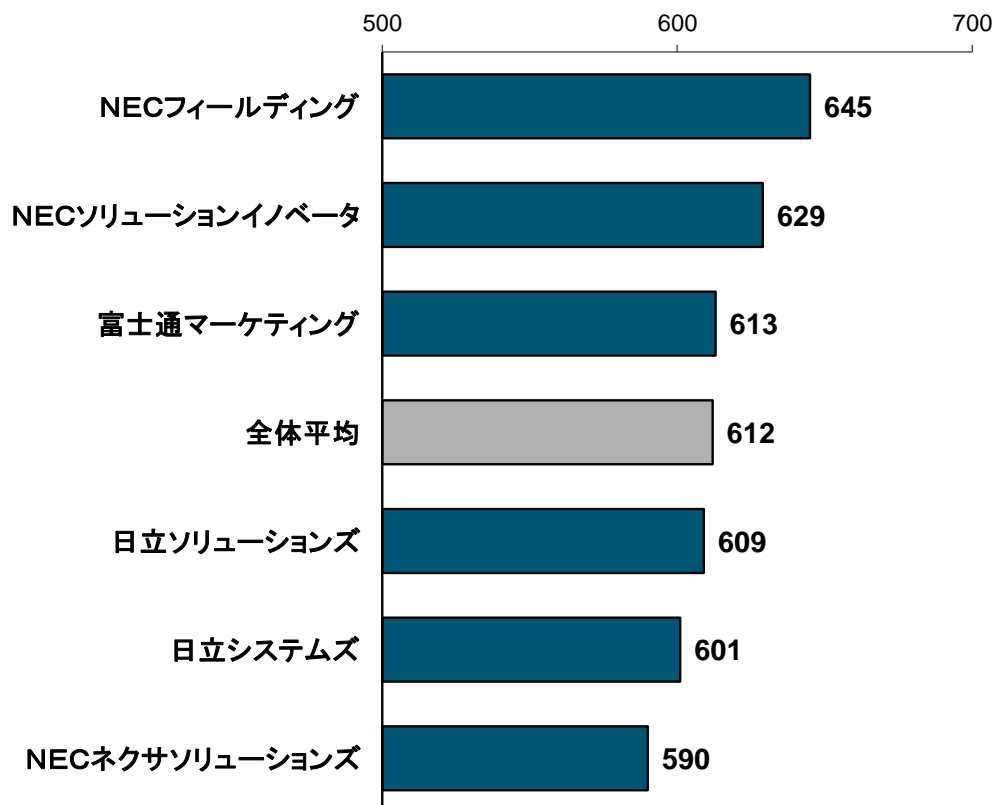
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2018年ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査SM

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】



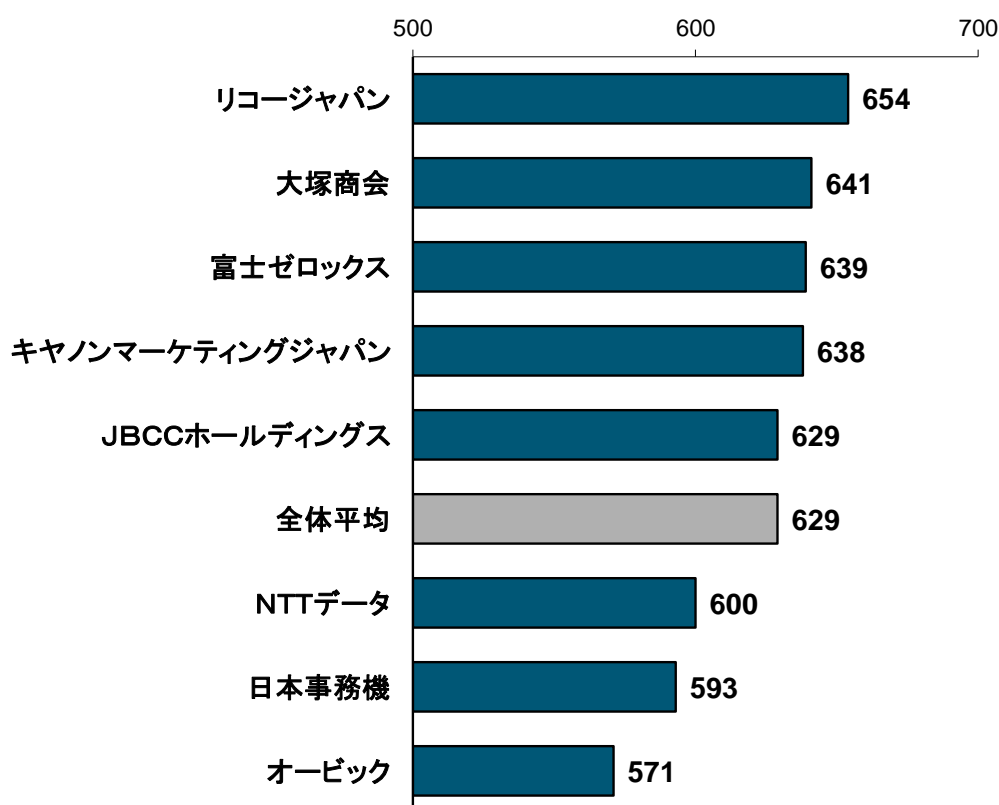
出典：J.D. パワー 2018年ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査SM

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 2018年ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査SM

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】

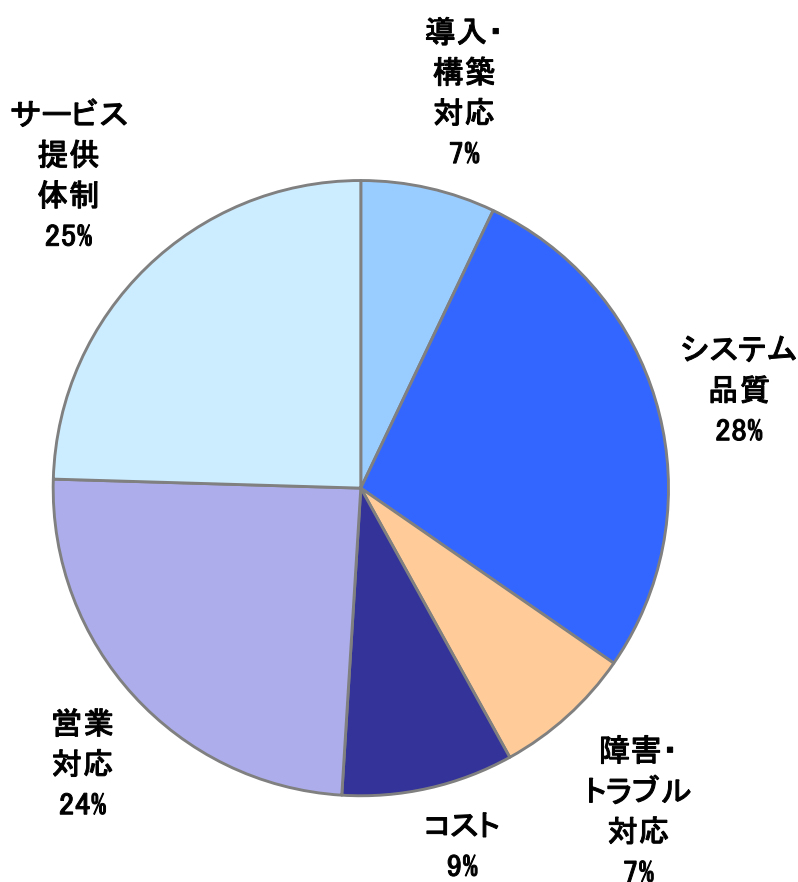


出典：J.D. パワー 2018年ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査SM

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 2018年ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査SM

総合満足度を構成するファクター



注) 各パーセント値は端数処理されているため、合計が100にならないことがあります。

出典：J.D. パワー 2018年ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査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。