

2002年10月22日

報道用資料**NEC ソフトウェア、ソリューションシステムの導入・構築で顧客満足度第1位****2002年ソリューションプロバイダー(導入・構築)顧客満足度調査**

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、蓮見南海男社長、略称 J. D. パワー）は、2002年ソリューションプロバイダー（導入・構築）顧客満足度調査の結果を発表した。

当調査は、ソリューションシステム（企業ネットワークの構築、経営課題や業務課題を支援するシステム、アウトソーシングなど）に関する満足度を調べるもので、全国の従業員数100名以上の企業の情報システム部門においてソリューションシステムの導入、管理または委託先ベンダーの決定に関わる担当者を対象に、年1回の割合で実施している。6回目となった今年の調査は、2,280人から回答を得た。

**◆システム導入に伴うマネジメント力が満足度向上のキーファクター◆**

システムの導入・構築委託先ベンダーに対する顧客の総合的な満足度は6つのファクターで構成されており、それらは、重要度が高い順に「導入マネジメント力」、「システム・ネットワーク構築力」、「業務理解力」、「コンピュータ知識・情報力」、「営業マン」および「コスト」であった。

最も重要度が高いファクターである「導入マネジメント力」は、システム導入に伴うマネジメント力・対応力を表し、総合満足度に占める割合は40%であった。「導入マネジメント力」には、“問合せ対応力”、“対応のスピード・機動力”、“予定通りの時間でシステムが完成”、“SEの対応・態度”、“導入に伴う操作・指導”などの評価項目が含まれている。

**◆NEC ソフトウェア、全てのファクターで他社を上回る評価◆**

今年の調査では、NEC ソフトウェアが顧客満足度第1位にランクされた。NEC ソフトウェアの総合満足度を示すCSIスコア（1000点満点で算出した満足度指数）は、811ポイントと他社を大きく上回った。また、総合満足度を構成する6つのファクターにおいても、全てのファクターで他社を上回りトップとなった。

NEC ソフトウェアは、“導入に伴う操作指導”、“導入過程での報告”など「導入マネジメント力」における評価項目の多くで満足度が高く、導入過程での対応力の強さが伺える。また、“SEの対応・態度”、“SEの技術力”といったSEに対する評価が高く、回答者の半数以上が「満足」と答えてい

る。それに加え、“ソフトや機器の商品知識”についても満足度が高かった。システム導入にあたっての対応力、SE および商品知識が優れていることが特徴的だといえる。

### ◆今後の情報通信設備への投資規模は、拡大よりも維持の傾向◆

今後1～2年の情報通信設備への投資予定については、2000年からの過去3年間で「現状を維持する」という回答が増加傾向にある。一方、「投資を拡大する」という回答は、2000年の調査の44%から今年の調査では31%まで減少している。企業における全般的な設備投資抑制の中、情報通信設備への投資については、投資規模の拡大よりも維持の傾向が強まっていることが明らかとなっている。

### ◆導入意向が高いのは、インフラ系ではIP通信、業務系ではSFA(営業支援システム)◆

導入を計画・検討中という回答が多かったソリューションシステムはインフラ系では、「光ファイバーを利用したIP通信」、「VPN」、「XDL」であった。通信の高速化・セキュリティ強化といった課題に企業の情報システム部門が取り組んでいる姿が浮かび上がった。また、業務系システムでは、SFAの導入意向が最も高かった。

<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 J.D. パワー・アンド・アソシエイツ (略称 JDPA, 本社米国カリフォルニア州) 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。自動車業界を始めコンピューター、通信関連、OA 機器、サービス産業、金融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。インターネット上でホームページを開設しており、会社概要や提供しているサービスなどの情報を次のアドレスで入手できる。

J.D. パワー アジア・パシフィック ホームページ <http://www.jdpower.co.jp>

<本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 安藤/川野

住 所： 東京都中央区日本橋富沢町 10-16 マイアーク日本橋ビル (〒103-0006)

電 話： 03-5695-4568

F A X： 03-5695-0617

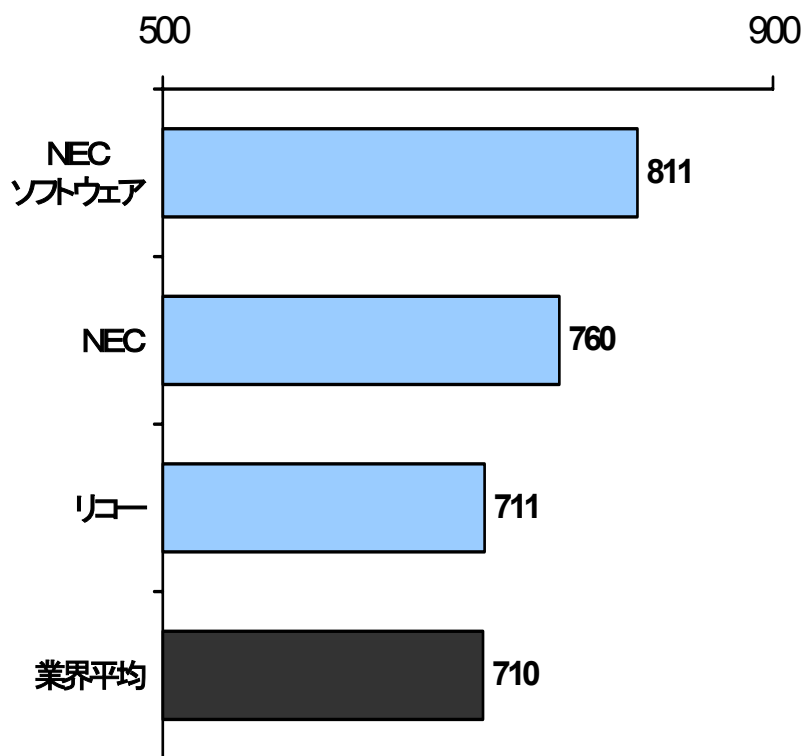
e-mail： [tando@jdpower.co.jp](mailto:tando@jdpower.co.jp)、[mkawano@jdpower.co.jp](mailto:mkawano@jdpower.co.jp)

<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な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用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 2002 年ソリューションプロバイダー(導入・構築) 顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング



ランキング対象企業(アイウエオ順):

NEC、NEC ソフトウェア、NEC ネクサソリューションズ、大塚商会、日本 IBM、富士通、富士通ビジネスシステム、リコー

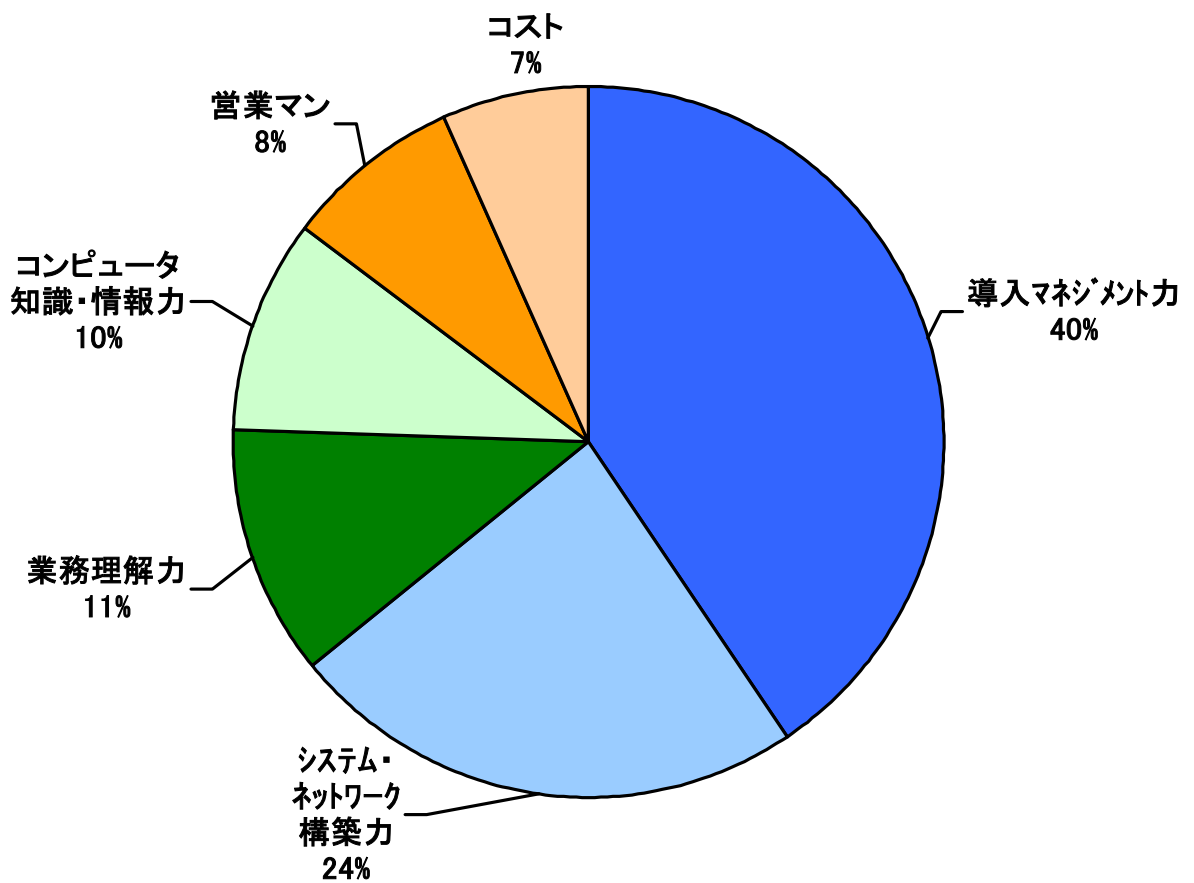
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2002 年ソリューションプロバイダー(導入・構築)顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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 2002年ソリューションプロバイダー(導入・構築)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  
2002年ソリューションプロバイダー(導入・構築)  
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



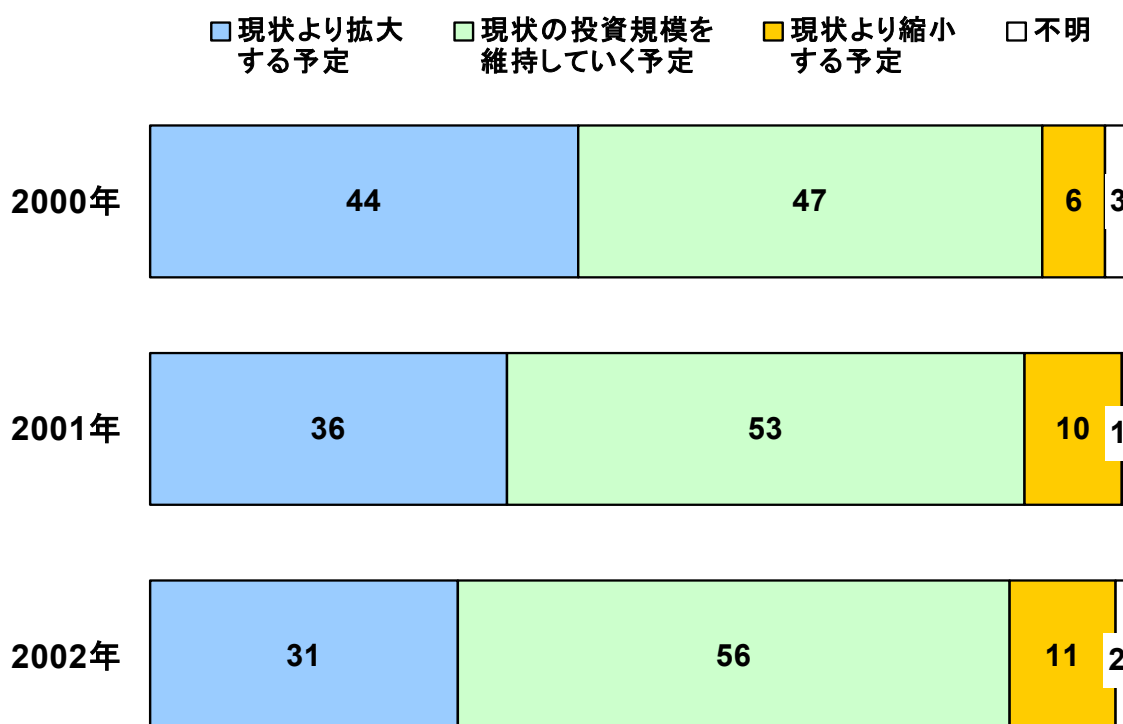
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2002年ソリューションプロバイダー(導入・構築)顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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 2002年ソリューションプロバイダー(導入・構築)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 2002 年ソリューションプロバイダー(導入・構築) 顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 今後 1～2 年の情報通信設備への投資予定



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2002 年ソリューションプロバイダー(導入・構築)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 2002年ソリューションプロバイダー(導入・構築)顧客満足度調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。