

2003年10月10日

報道用資料

## NEC ソフトウェアと NEC フィールドイング、 ソリューションシステムの各分野で、2年連続顧客満足度第1位

### 2003年ソリューションプロバイダー顧客満足度調査

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、2003年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、ソリューションシステム（企業の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やアウトソーシングなど）の導入・構築および保守・サポートの各分野におけるソリューションプロバイダーに対する顧客満足度を調べるものである。全国の従業員数100名以上の企業を対象に、年1回の割合で実施している。7回目となる今年は34,092社に対して調査を行い、有効回答数は3,016社、回収率は9%だった。

#### ◆システム導入時における“マネジメント力”の重要度が高まる◆

システムの導入・構築ソリューションプロバイダーに対する総合的な顧客満足度は6つのファクターで構成されており、それらは、総合満足度に対して重要度が高い順に「導入マネジメント力」、「システム・ネットワーク構築力」、「コンピュータ知識・情報力」、「営業マン」、「業務理解力」、「コスト」となっている。

総合満足度に対する「導入マネジメント力」の重要度は48%だった。昨年の調査の40%から8%高くなっており、システム導入時における対応力・マネジメント力が重視されつつあることが浮き彫りとなった。「導入マネジメント力」には、“SEの対応・態度”、“エンドユーザーの使いやすさ”、“対応のスピード・機動力”などの評価項目が含まれる。

#### ◆NEC ソフトウェア、「導入マネジメント力」、「業務理解」および「コスト」で満足度トップ◆

導入・構築分野の顧客満足度ランキングでは、ランキング対象となった13社中、NEC ソフトウェアが昨年に続き2年連続第1位となった。NEC ソフトウェアの総合満足度を示すCSIスコア（1,000点満点で算出した満足度指数）は781ポイントで、「導入マネジメント力」、「業務理解力」、「コスト」の各ファクターにおいて、業界全体で最も満足度が高かった。評価項目を詳細にみると、“SEの対応・技術力”、“システム導入過程での報告”、“営業マンの対応・態度”、“ニーズ理解力”、“最新技術・機器の商品知識”といった項目が業界平均に比べ高く評価されていた。

第2位にはリコーが入った。リコーは「コンピュータ知識・情報力」と「営業マン」の各ファクター

で、業界全体で最も満足度が高かった。

### ◆保守・サポート分野では、トラブル発生時の対応力が満足度向上の鍵◆

システムの保守・サポートプロバイダーに対する総合的な顧客満足度は7つのファクターで構成されており、重要度が高い順に「トラブル対応力」、「運用・管理能力」、「問合せ対応力」、「バージョンアップ対応力」、「トラブル頻度」、「コスト」、「業務理解力」となっている。

「トラブル対応力」の総合満足度に対する重要度は37%で、「トラブル対応力」には、“トラブル時の迅速な対応”、“保守技術者の対応・態度”、“点検・トラブルが長引いた時の中間報告”などの評価項目が含まれている。

### ◆NEC フィールディング、全てのファクターで業界トップの満足度◆

保守・サポート分野の顧客満足度ランキングでは、ランキング対象となった13社中、NEC フィールディングが2年連続で第1位となった。NEC フィールディングのCSIスコアは、809ポイントだった。さらに、総合満足度を構成する7つのファクター全てにおいて他社を上回った。

同社は総合的な満足度に対して最も重要度が高い「トラブル対応力」の全ての評価項目でも10%以上業界平均を上回った。評価項目を詳細にみると、“保守技術者の技術力・態度”、“トラブル時の迅速な対応”、“トラブル時の解決力”といった技術力・対応力に加え、“点検・トラブルの結果報告”といった顧客とのコミュニケーションにおいても評価・実施率が高いのが特徴だった。

<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 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

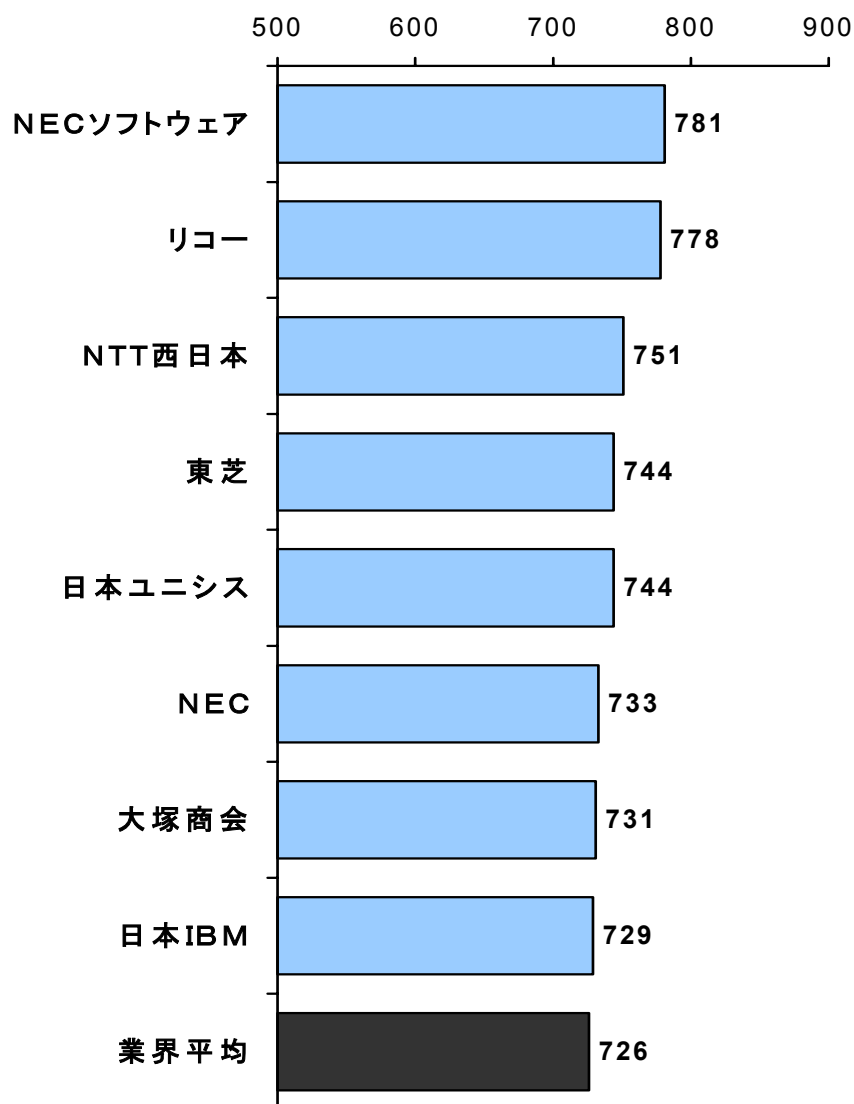
e-mail： mkawano@jdpower.co.jp

<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無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 2003年ソリューションプロバイダー顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 導入・構築ソリューションプロバイダー 顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



業界平均以下(アルファベット順): 富士通、富士通ビジネスシステム、日立製作所、日本事務器、NEC ネクサソリューションズ

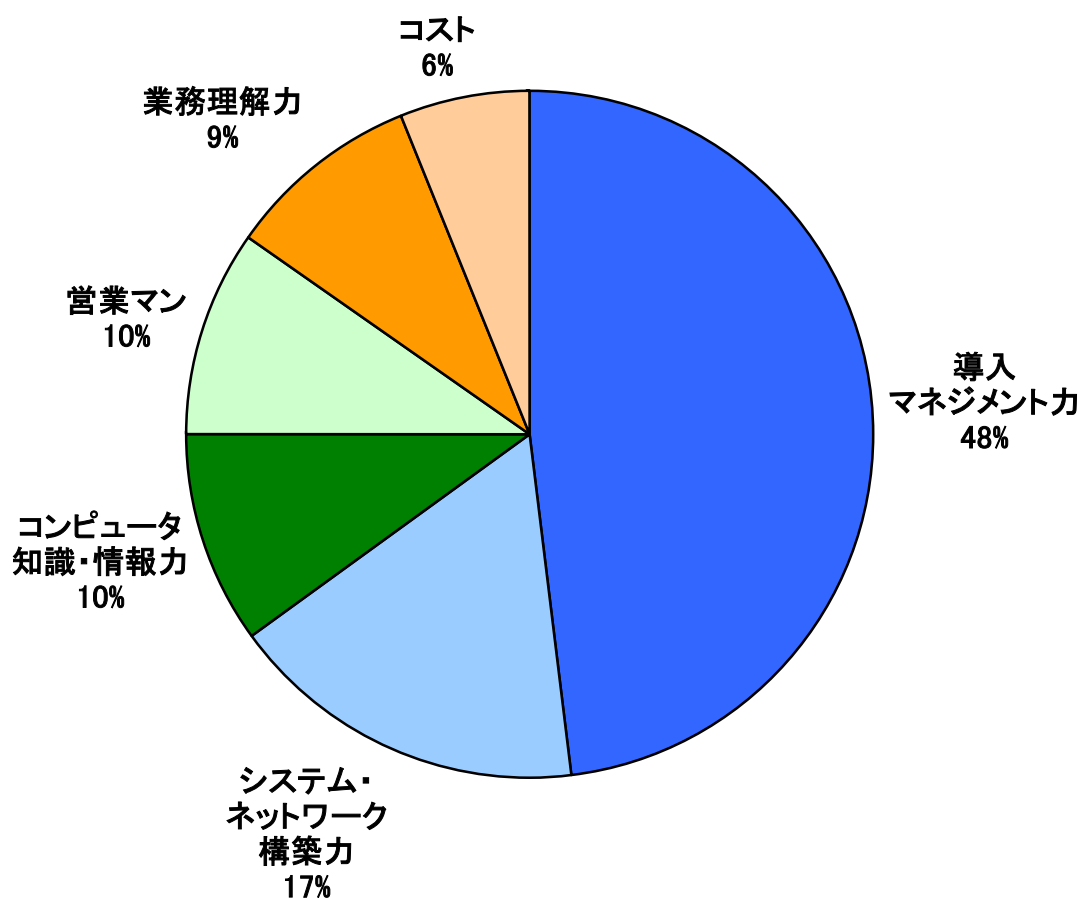
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2003年ソリューションプロバイダー顧客満足度調査<sup>SM</sup>

本紙は報道用資料です。J.D. パワー 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 2003年ソリューションプロバイダー顧客満足度調査<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 2003 年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 (導入・構築)



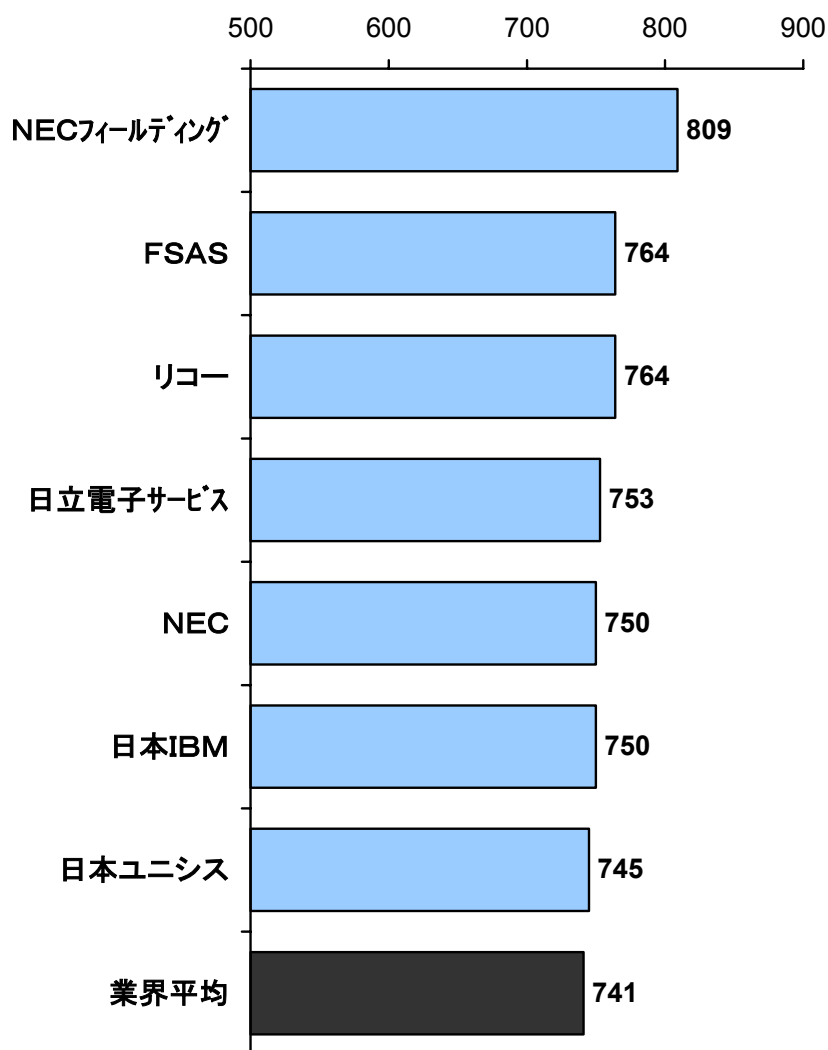
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2003 年ソリューションプロバイダー顧客満足度調査<sup>SM</sup>

本紙は報道用資料です。J.D. パワー 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 2003年ソリューションプロバイダー顧客満足度調査<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 2003 年ソリューションプロバイダー顧客満足度調査 <sup>SM</sup>

## 保守・サポートソリューションプロバイダー 顧客満足度ランキング (1,000 ポイント満点)



業界平均以下(アルファベット順): 富士通、富士通ビジネスシステム、日本ビジネスコンピューター、日本事務器、大塚商会、東芝

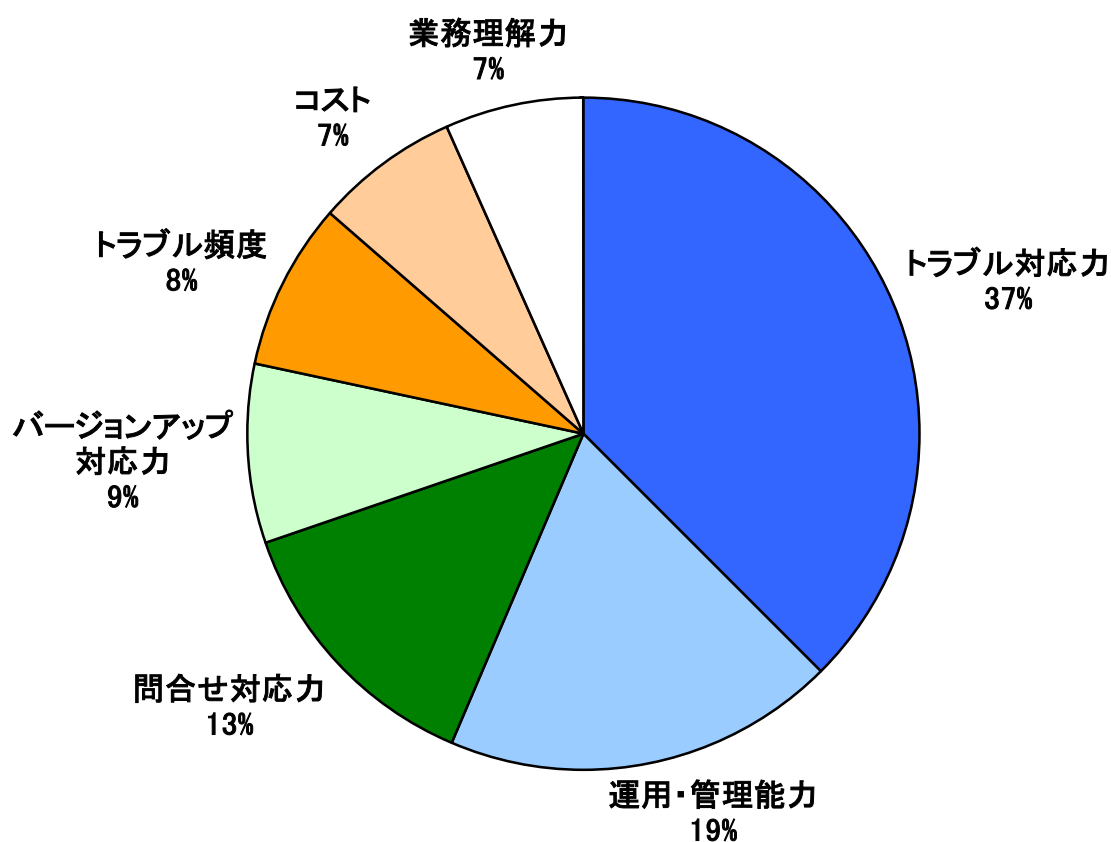
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2003 年ソリューションプロバイダー顧客満足度調査 <sup>SM</sup>

本紙は報道用資料です。J.D. パワー 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 2003年ソリューションプロバイダー顧客満足度調査 <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 2003 年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 (保守・サポート)



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2003 年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 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 2003 年ソリューションプロバイダー顧客満足度調査 <sup>SM</sup>) を明記して下さい。