

2004年10月4日

報道用資料**NEC フィールドディング、ソリューションシステムの  
2つの分野(「導入・構築」、「保守・サポート」)で、顧客満足度第1位****2004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 東京都港区、蓮見南海男社長、略称 J.D. パワー)は、2004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。8回目となる今年は34,147社に対して調査を行い、有効回答数は2,905社、回収率は8.5%だった。

**システム導入時における「プロジェクトマネジメント力」が満足度を左右**

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影響度が高い順に「プロジェクトマネジメント力」、「システム・ネットワーク構築力」、「コンピュータ知識・情報力」、「業務理解力」、「営業マン」、「コスト」である。

「プロジェクトマネジメント力」の影響度は43%で、依然として、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ていることがわかる。「プロジェクトマネジメント力」には、“SEの対応・態度”、“予定どおりの納期での完成”、“完成したシステム品質(要求仕様との整合性)”などの評価項目が含まれる。

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15社中、NECフィールドディングが第1位となった。NECフィールドディング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789ポイントで、「営業マン」を除く5つのファクターにおいて、15社中最も満足度が高かった。特に“予定どおりの納期での完成”や“導入過程での報告、作業の進め方”などのプロジェクトマネジメント力に加え、“最新技術に関する知識”、“機器の商品知識”、“ニーズ理解力”などの技術・商品知識力や理解力で高く評価されている。

第2位には772ポイントでリコーが入った。リコーは「営業マン」に対する評価で15社中最も満足度が高く、特に、“営業マンの訪問頻度”、“営業マンの対応・態度”といった営業活動や営業対応が強みとなっている。

第3位は日本ユニシスだった。CSIスコアは752ポイントで、ユーザー企業の「業務理解力」に対する評価でNECフィールドディングに次ぐ高い水準にある。

### **導入・構築のベンダー選定で重視されるのは、顧客ニーズの理解と適切な提案**

導入・構築分野においては、業界全体として、“初期商談”、“システム構築力・設計力”、“商品知識”など、導入・構築ベンダーとして基本的な必要領域での評価が昨年比べて改善している。しかしながら、“初期商談時のニーズ理解”や“最初の提案内容”といった提案活動、ならびに“導入過程での仕様変更”や“導入過程での適切なタイミングでの経過報告”といった導入過程での対応活動の実施率が高い企業とそうでない企業とで、満足度の評価に差がみられた。また導入・構築ベンダーを選ぶ際には、“こちらの要望を的確に理解している”、“ソリューション提案が優れている”などが決め手として重視されている。

したがって、ソリューションシステムの導入・構築にあたっては、今後より一層、顧客ニーズの的確な要望理解とそれに基づいた提案力が、ベンダー企業選定において重要視されるといえよう。

### **保守・サポート分野では「運用・管理能力」の影響度が増加**

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「運用・管理能力」、「トラブル対応力」、「問合せ対応力」、「点検・報告」、「コスト」、「業務理解力」、「トラブル頻度」である。

「運用・管理能力」の総合満足度に対する影響度は26%で、“会社の信頼性”、“ハードウェアの管理・保守”、“マルチベンダー対応力”などの評価項目が含まれている。

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14社中、NECフィールドディングが第1位に入り、保守・サポート分野において、2002年より3年連続で第1位の評価を得る結果となった。NECフィールドディングの総合満足度を示すCSIスコアは798ポイントで、「コスト」を除く6つのファクターにおいて14社中最も満足度が高かった。また同社については、問合せ時に顧客が納得できる回答をしている点、修理担当者がトラブル内容をよく理解している点、修理担当者の作業にかかる時間が短い点、障害やトラブルに関する改善提案を数多くしている点など、幅広い領域で他社より優れていることが調査結果からわかった。

第2位にはリコーが入った。リコーのCSIスコアは776ポイントで、「コスト」のファクターにおいて、14社中最も評価が高く、特に保守サービス料金”と“運用管理料金”で不満が少ない。

第3位は769ポイントの日立電子サービスで、「トラブル対応力」に対する評価でNECフィールドディングに次いで満足度が高かった。

## コストと情報提供が保守・サポートにおける満足度向上のカギ

保守・サポート分野においては、業界全体として、満足度が増加している評価項目が多くみられた。特に“保守技術者の対応・態度”や“保守技術者の技術力”といった保守技術者の評価と、“問合せ窓口のわかりやすさ”や“問合せ窓口の電話のかかりやすさ”などの問合せに関わる評価、また顧客接点における満足度について改善されている。一方で、“保守サービス料金”や“運用管理料金”といったコストの評価、“セキュリティに関する提案”や“システム安定稼働の提案”などの情報提供で、満足度の高い企業とそうでない企業の間で差がみられた。

したがって、ソリューションシステムの保守・サポートにおいては、保守技術者や問合せ窓口といった顧客接点における満足度を維持しつつ、コストに対する不満解消・満足度向上に取り組み、さらに提案力の強化と顧客に対する積極的な情報提供を実施することが今後望まれる。

## 業界全体での顧客満足度は、両分野とも改善傾向

導入・構築分野の今年の業界平均 CSI スコアは 722 ポイントだった。2001 年の CSI スコア 712 ポイントから、10 ポイントの満足度の改善がみられる。満足度は増加する傾向にあるが、ここ 2 年は横ばいの評価となっている。

一方、保守・サポート分野の今年の業界平均 CSI スコアは 745 ポイントだった。2001 年の CSI スコア 729 ポイントから、16 ポイントの満足度の改善がみられる。保守・サポート分野においては、過去 4 年間、年々増加する傾向にあり、導入・構築分野以上に業界全体での顧客満足度の改善が進んでいることが明らかになっている。

<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>

<当調査に関するお問合わせ先>

(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・グループ 川野

住 所： 東京都港区虎ノ門 5-1-5 虎ノ門 45MT ビル（〒105-0001）

電 話： 03-3459-1865

F A X： 03-3459-1810

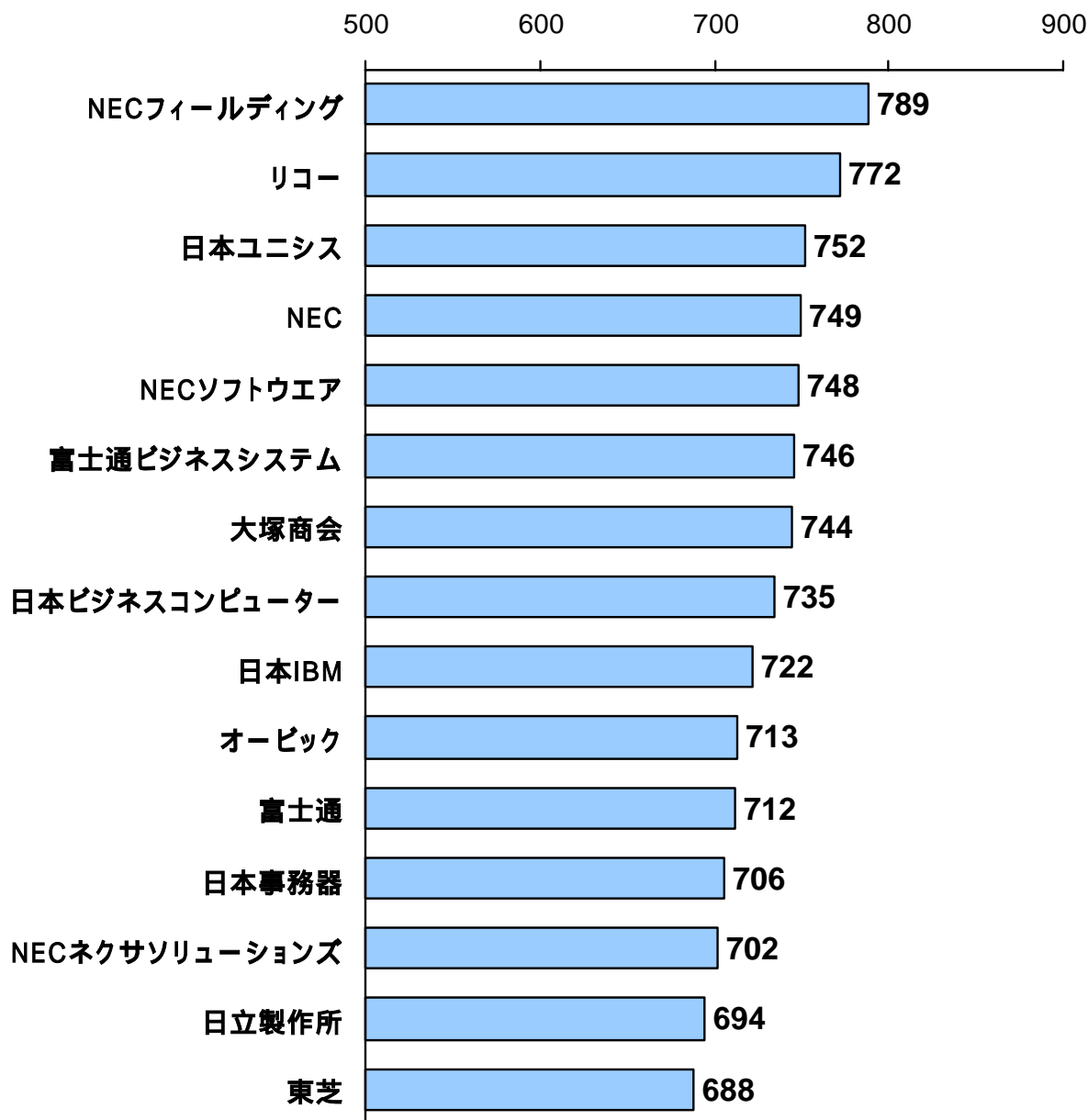
e-mail： mkawano@jdpower.co.jp

<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 2004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)



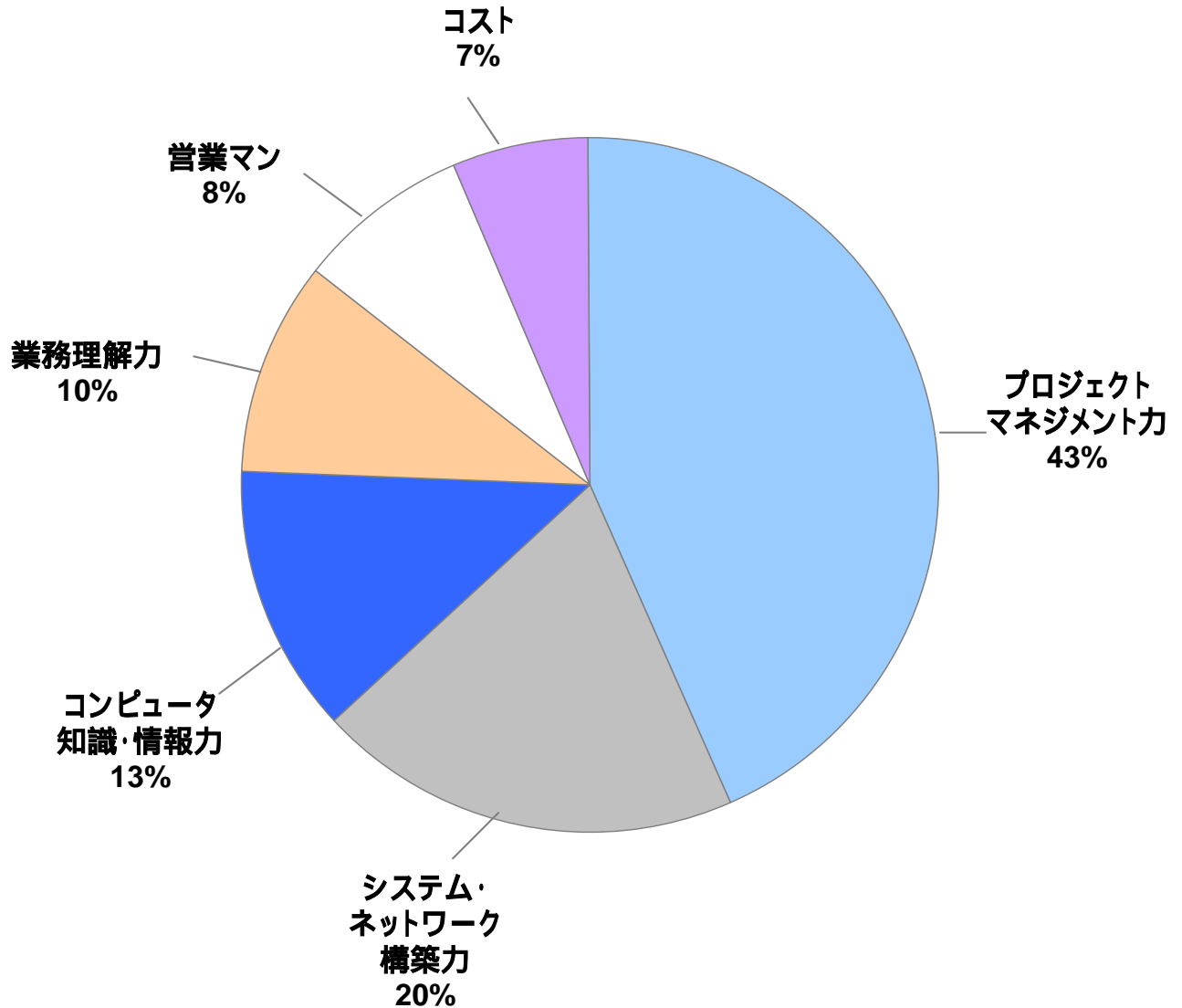
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年ソリューションプロバイダー顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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 2004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 2004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)



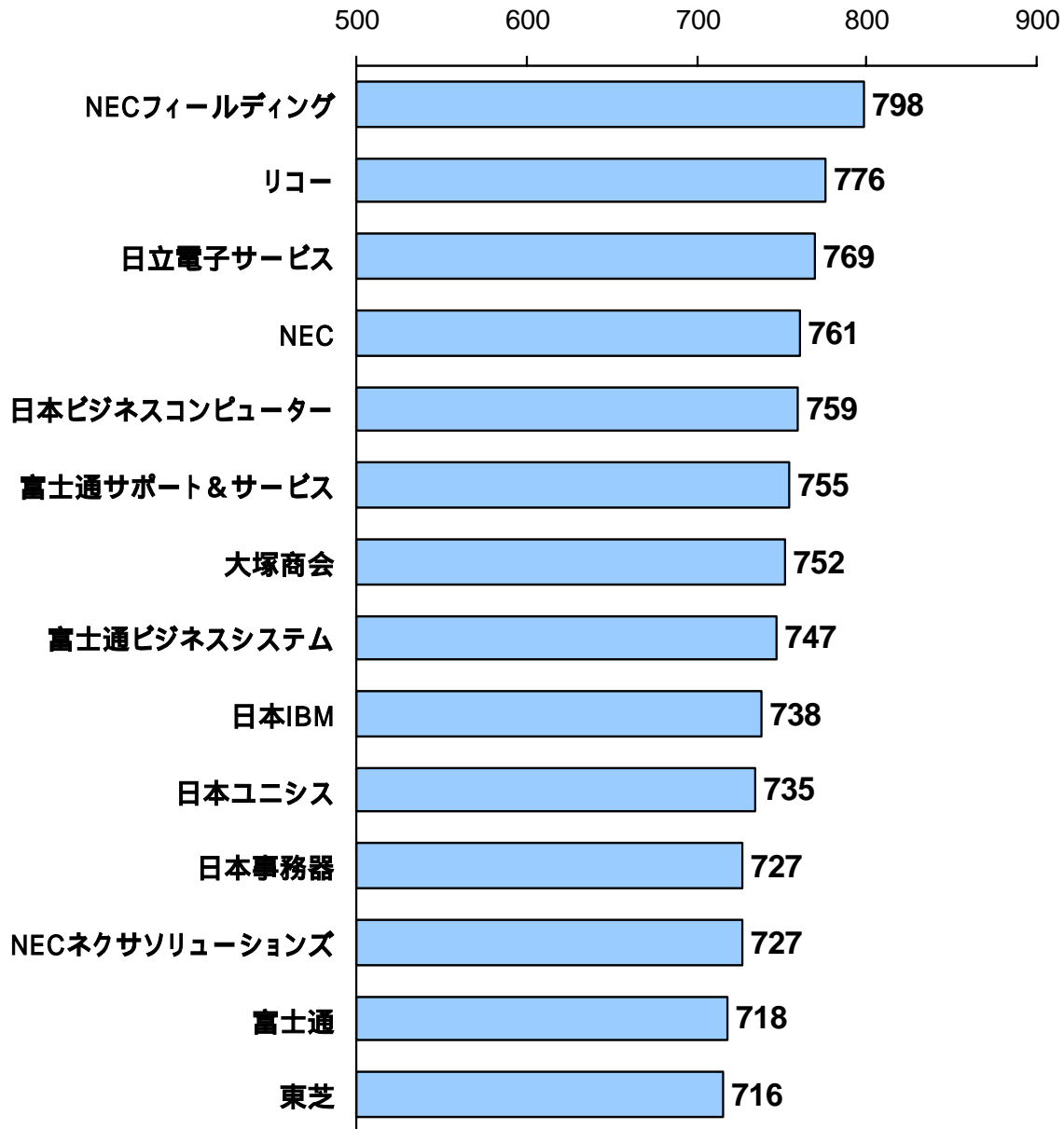
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年ソリューションプロバイダー顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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 2004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 2004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)



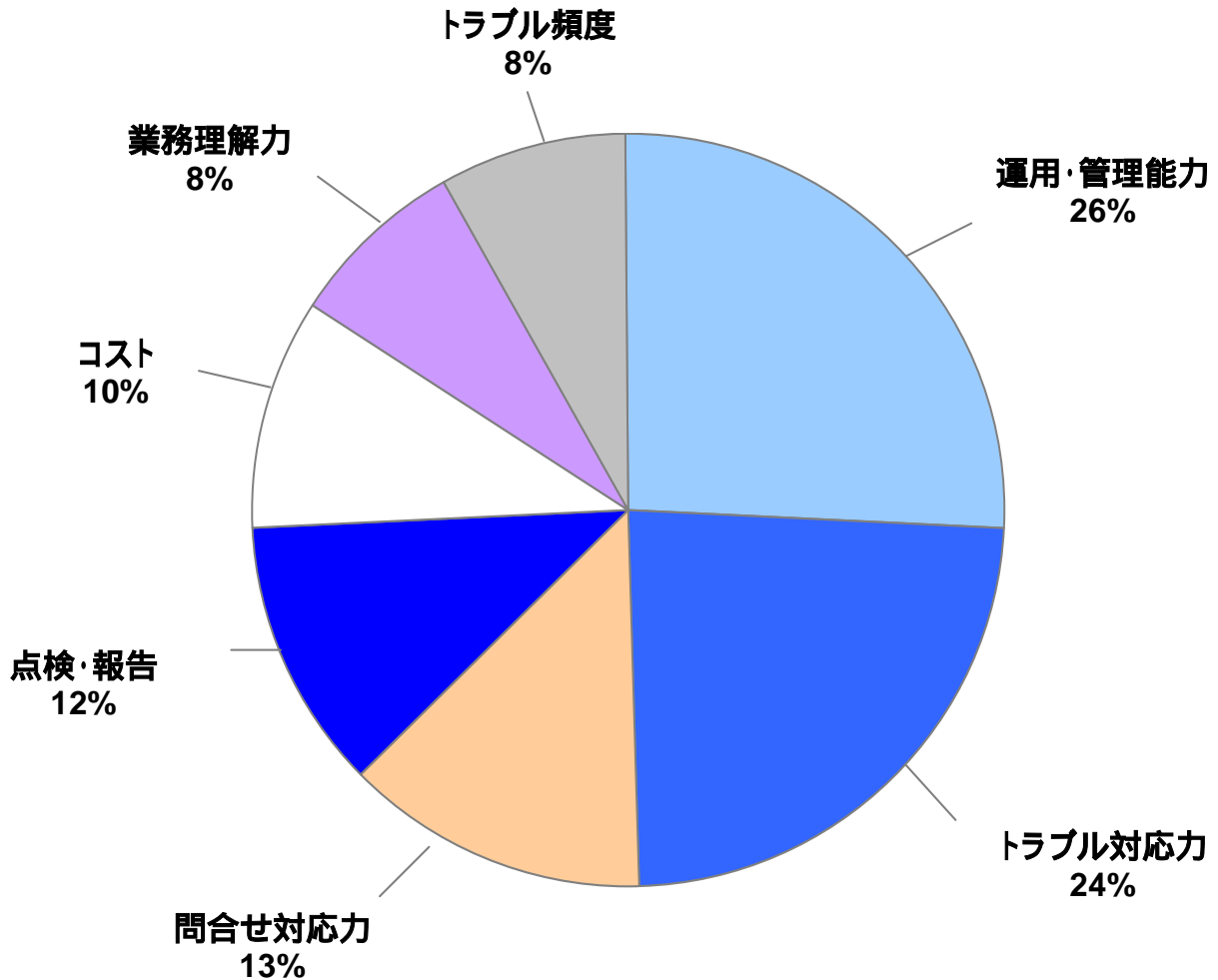
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年ソリューションプロバイダー顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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 2004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 2004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 2004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 2004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。