

Press Release

報道用資料

2005年11月21日

ソリューションプロバイダーに対する満足度、 導入・構築は NEC ソフトウェアが第1位、 保守・サポートは NEC フィールディングが4年連続で第1位

2005年日本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、代表取締役社長：蓮見南海男、略称：J.D. パワー）は、2005年日本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。9回目となる今年は34,433社に対して8月から9月にかけて郵送調査を行った。有効回答数は導入・構築分野は2,960社、保守・サポート分野は2,964社で、回収率は両分野とも8.6%だった。

導入・構築では、“ニーズ理解”、“適切な提案”、“報告・柔軟な対応”が満足度向上のカギ

導入・構築における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」、「システム・インフラの設計・構築」、「ソリューション知識・情報」、「要件・業務理解」、「営業担当者」、「コスト」である。

導入・構築分野の今年の総合満足度スコア（1,000点満点で算出した満足度指数、以下CSIスコア）の業界平均は、2004年の722ポイントから2ポイント低下し720ポイントだった。過去5年の業界平均スコアの推移を見ると、2003年を境に上昇傾向から低下傾向へ転換している。同様に2003年を境に、ソリューションプロバイダーが受託した割合が大きいシステムも「グループウェア」からより複雑な「業務管理システム」へ変化した。求められるソリューションシステムの内容が複雑化し、それに伴って顧客満足度を向上させていくことが難しくなっていることが考えられる。

また「初期商談時の適切なニーズ理解」、「適切な最初の提案」、「仕様変更への柔軟な対応」、「適切なタイミングでの経過報告」といった活動の成否によって、顧客満足度の評価に大きな差が出ることがわかった。顧客満足度を向上させるためには、これらの活動を的確に実施することが重要といえる。

導入・構築分野の顧客満足度ランキングでは、NEC ソフトウェアがCSIスコア754ポイントを獲得して第1位となった。第2位はNTT西日本（748ポイント）、第3位はリコー（747ポイント）が入った。以下、NEC（744ポイント）、日本IBM（743ポイント）が続く。今回の調査結果では1位から5位までのスコアの差がわずかで、各社が顧客満足度で拮抗していることがわかった。

また、ファクター別の満足度評価では、上位5社が各ファクターでの1位を分け合い、それぞれの特徴を出す結果となった。各ファクターでの1位は、「プロジェクトマネジメント」がNECソフトウェア、「システム・インフラの設計・構築」と「ソリューション知識・情報」が日本IBM、また「要件・業務理解」がNEC、「営業担当者」がリコー、「コスト」がNTT西日本だった。

保守・サポートでは、“適切なトラブル理解”、“納得できる回答”、“結果報告”が満足度向上に不可欠

保守・サポートにおける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7つのファクターで構成されており、影響度が高い順に「運用・管理」、「トラブル対応」、「問合せ対応」、「技術・業務理解」、「コスト」、「点検・報告」、「トラブル頻度」である。

保守・サポート分野の業界平均CSIスコアは751ポイントで、昨年の745ポイントより6ポイント向上した。過去5年の推移でも年々向上し、2001年(729ポイント)と比較すると22ポイント上がっている。総合満足度を構成するファクターについてもこの5年で変化が見られる。総合満足度に対する影響度の最も高いファクターが「トラブル対応」から「運用管理」へと推移し、「コスト」の影響度が徐々に大きくなった。顧客の求めるものがトラブル対応から運用管理へと変化し、またサービス水準が上がるにつれてコストの影響力が高まってきたことが見て取れる。

さらに「修理担当者の適切なトラブル理解」、「納得できる回答」、「修理・対処内容の結果報告」といった保守ベンダーとしての基本的な活動ができていようかどうかで顧客満足度に大きな差が開くことが明らかになった。これらは共通して人に関わる活動項目であり、顧客満足度向上のためには人的面での強化が必要といえる。

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12社中、NECフィールディングがCSIスコア806ポイントで、4年連続で第1位となった。同社はすべてのファクターにおいて12社中最も満足度が高かった。第2位には日立電子サービスが入った(775ポイント)。同社は「問い合わせ対応」で、NECフィールディングと共にトップの評価を得ている。第3位は富士通サポート&サービス(764ポイント)、第4位には758ポイントで日本IBMとリコーが入った。1位から3位の各社と日本IBMは昨年よりスコアを向上させ、順位を上げている。

<株式会社J.D. パワー アジア・パシフィックについて>

当社は米国J.D. パワー・アンド・アソシエーツ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。ISO9001 およびプライバシーマーク取得。会社概要や提供サービスなどの詳細は当社ウェブサイト www.jdpower.co.jp まで。

<J.D. パワー・アンド・アソシエーツについて>

ザ・マグロウヒル・カンパニーズの一部門であるJ.D. パワー・アンド・アソシエーツ(本社:米国カリフォルニア州ウェストレイク・ビレッジ)は、マーケティング・リサーチ、生産・販売予測、コンサルティング、教育・トレーニングおよび顧客満足度調査を実施している国際的な情報サービス企業である。数百万人の消費者からの回答をもとに品質や顧客満足度に関する調査を毎年行なっている。ISO9001 取得。

<ザ・マグロウヒル・カンパニーズについて>

1888年に設立されたザ・マグロウヒル・カンパニーズは、スタンダード&ブアーズ、マグロウヒル・エデュケーション、ビジネスウィークなどを通じて金融サービス、教育、ビジネスに関する情報を提供している国際的な情報サービス企業である。世界40カ国に300カ所以上の拠点を有し、2004年の売上高は53億ドルにのぼる。詳細はウェブサイト www.mcgraw-hill.com まで。

<当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・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

FAX: 03-3459-1810

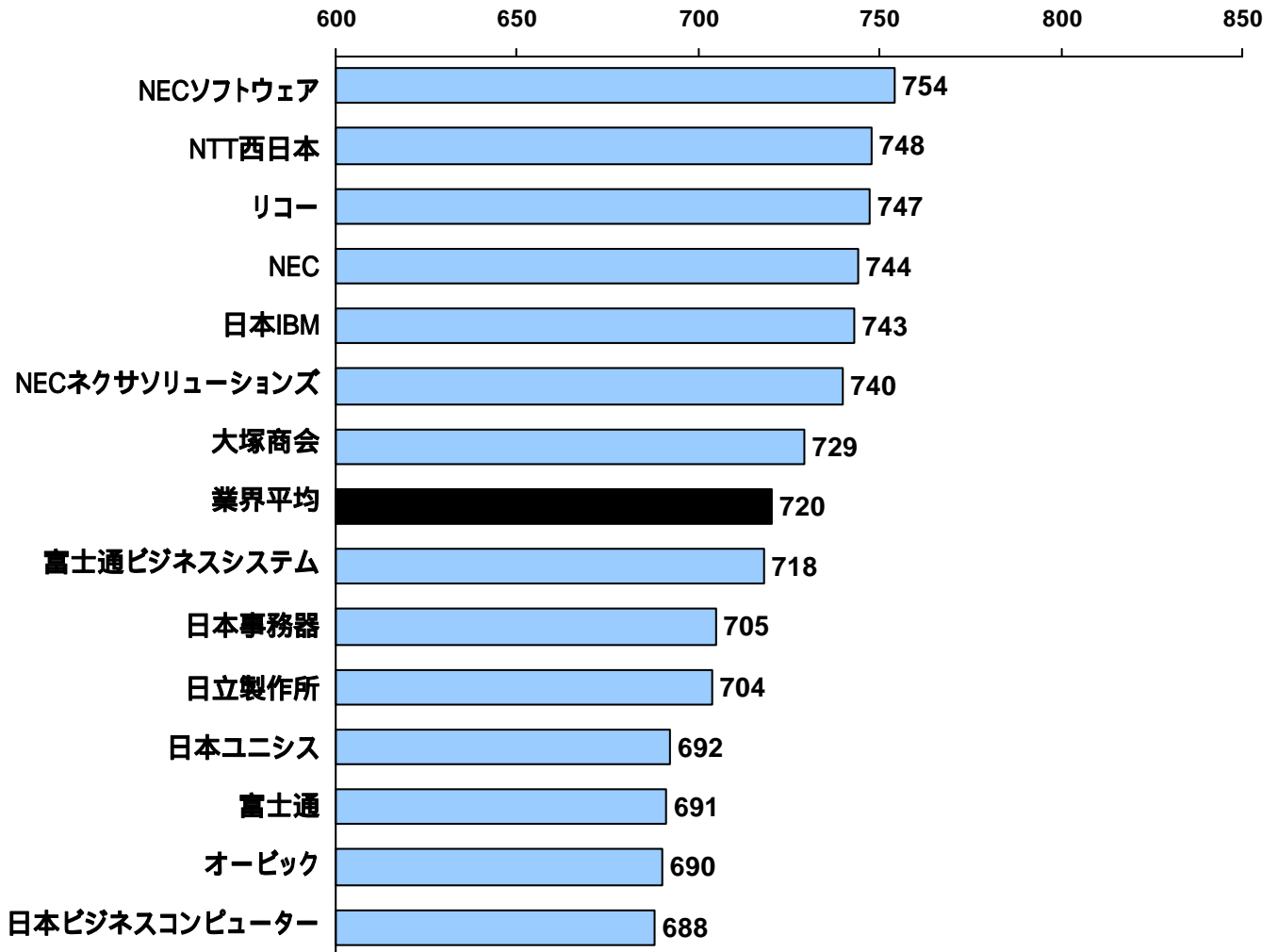
e-mail: maki_kawano@jdpower.co.jp

<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 2005年日本ソリューションプロバイダー顧客満足度調査SM

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)



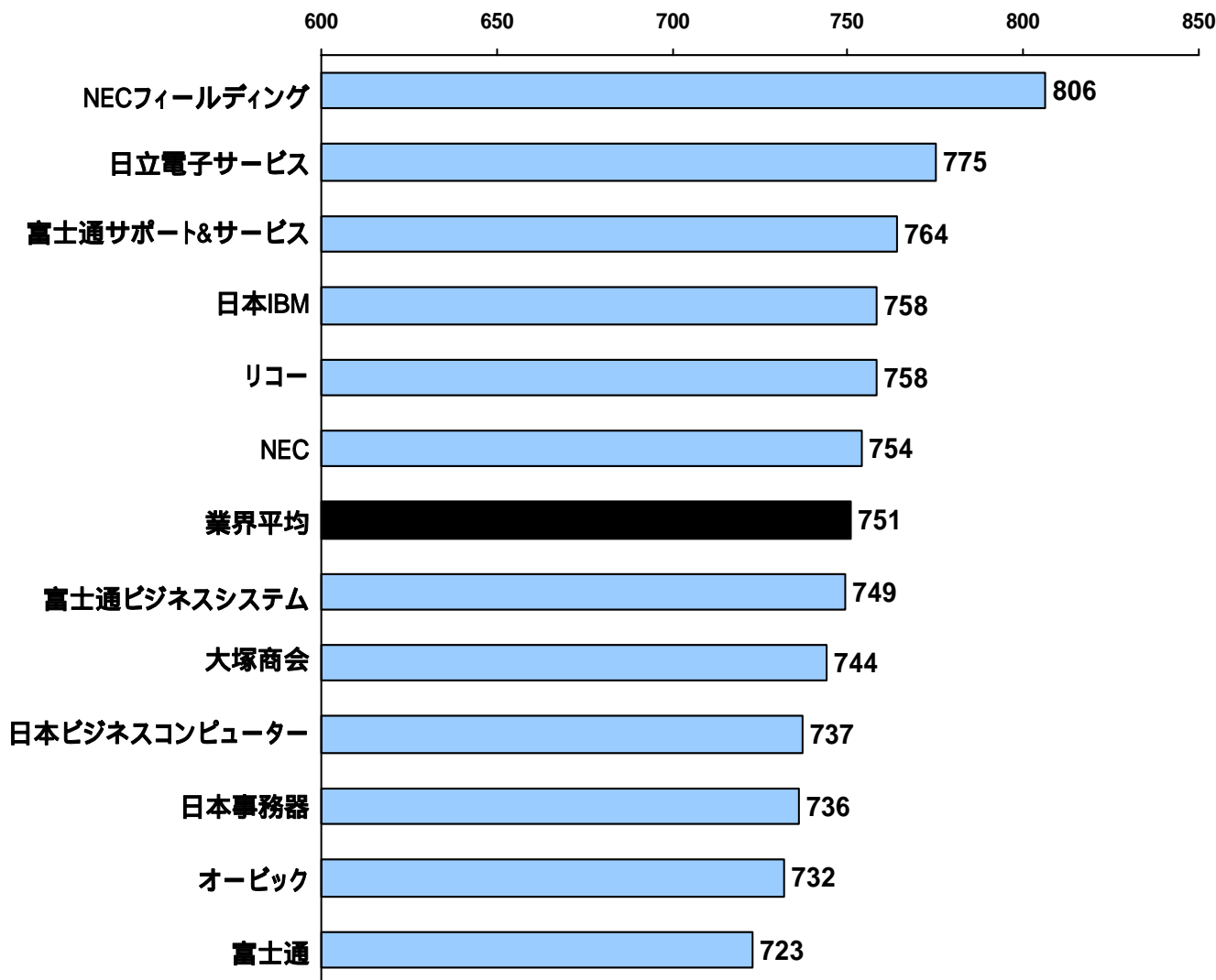
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2005年日本ソリューションプロバイダー顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワー 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 2005年日本ソリューションプロバイダー顧客満足度調査SM) を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2005年日本ソリューションプロバイダー顧客満足度調査SM

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)



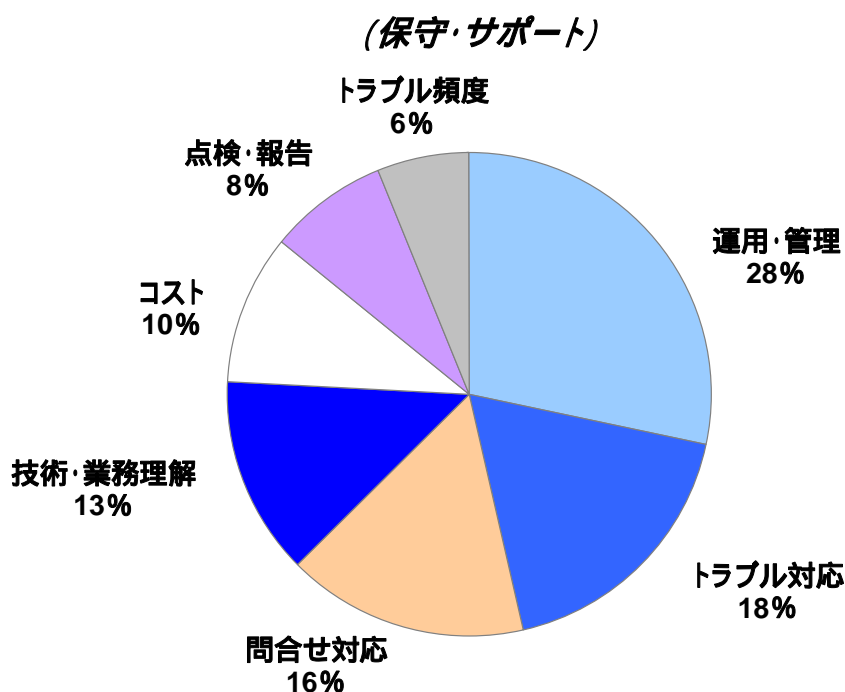
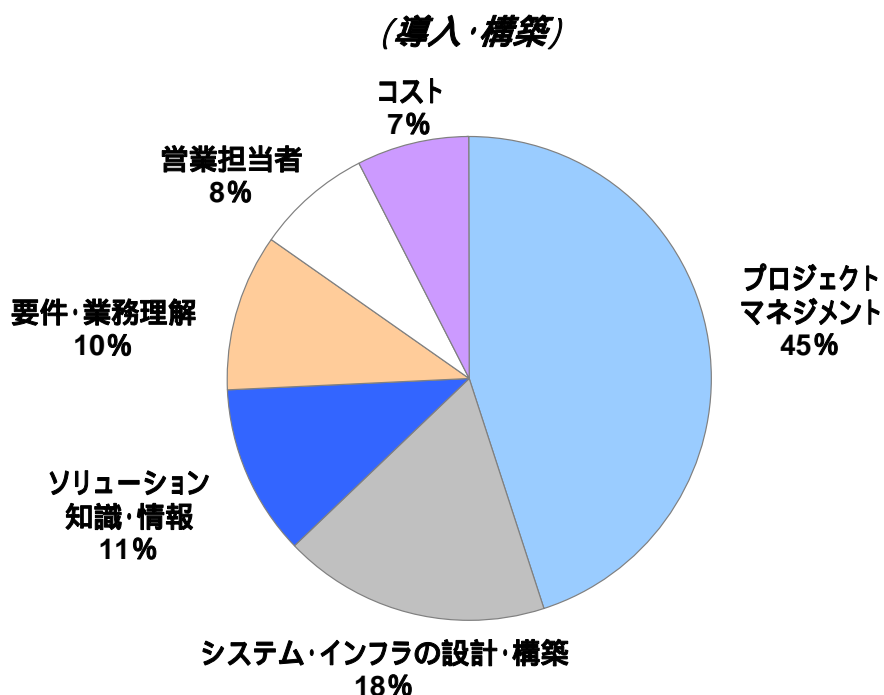
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2005年日本ソリューションプロバイダー顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワー 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 2005年日本ソリューションプロバイダー顧客満足度調査SM) を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2005年日本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



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2005年日本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 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 2005年日本ソリューションプロバイダー顧客満足度調査SM) を明記して下さい。