

## Press Release

報道用資料

2006年10月31日

### ソリューションプロバイダーに対する満足度、 導入・構築はリコーテクノシステムズが第1位、 保守・サポートはNECフィールディングが5年連続第1位

#### 2006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、2006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 IT システムの構築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。10 回目となる今年は 34,546 社に対して 7 月から 8 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 2,591 社、保守・サポート分野は 2,487 社だった。

#### **導入・構築の際の満足度に最も影響を与えるのは、運用開始直後のフォローアップ**

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「プロジェクトマネジメント」、「営業担当者」、「システム品質」、「システム設計・構築」、「顧客理解」、「コスト」、「ソリューション情報知識」、「マルチベンダー対応力」の 8 つのファクターに関する顧客の評価をもとに算出されている。

導入・構築分野の今年の総合満足度スコア（1,000 ポイント満点で算出した満足度指数）の業界平均は、2005 年より 8 ポイント低下し 712 ポイントとなった。2003 年から低下傾向が続いているが、今年も歯止めがかからなかった。開発のスピードおよび顧客企業の要望・課題や業務の理解といった顧客理解に対する不満の増加が今年の満足度低下の要因となっている。

総合満足度ランキングでは、ランキング対象となった 15 社中、リコーテクノシステムズが 761 ポイントを獲得して第 1 位となった。8 ファクターのうち「プロジェクトマネジメント」、「営業担当者」、「システム品質」、「コスト」、「マルチベンダー対応力」の 5 つでトップの評価を得ている。

第 2 位は NEC（746 ポイント）で、「プロジェクトマネジメント」、「営業担当者」、「システム品質」、「システム設計・構築」、「顧客理解」、「マルチベンダー対応力」の 6 つのファクターで業界平均を大きく上回った。

第 3 位には日本 IBM（736 ポイント）が入った。「システム設計・構築」と「ソリューション情報知識」の 2 つでは業界トップの評価を得ている。以下、第 4 位は大塚商会（732 ポイント）、第 5 位には大興電子通信（730 ポイント）が入った。

各ファクターは、より詳細な満足度評価項目によって構成されている。その詳細項目レベルで見ると、総合満足度に対して最も影響度が高かったのは、「システム品質」に属する“運用開始直後のフォローアップ”だった。高い顧客満足を得ているプロバイダーの間では、この項目に対する評価で大きな差が見られた。

また、導入過程での対応活動と満足度の関係を見ると、初期商談時のニーズ理解、仕様変更への対応、適切なタイミングでの経過報告を確実に実施したプロバイダーが高いスコアを得ている。

ソリューションプロバイダーは、導入・構築分野では、今後より一層顧客のニーズや要望を的確に理解し、導入活動から導入後のフォローアップまで柔軟に実施していくことが重要といえる。

### 今後の保守・サポートに関するニーズは、セキュリティ管理

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「運用・管理」、「トラブル対応」、「問合せ対応」、「コスト」、「点検・報告」、「技術業務理解」、「トラブル頻度」、「保守技術者」の8つのファクターに関する顧客の評価をもとに算出されている。

保守・サポート分野の業界平均スコアは748ポイントで、2005年からわずかに3ポイント低下した。この分野は2001年から市場全体の顧客満足度が年々向上してきたが、今年は昨年とほぼ同程度に留まった。しかし、今年は上位企業のスコアの差が縮まり拮抗してきている。

総合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フィールディングが796ポイントで5年連続第1位となった。「トラブル対応」、「問合せ対応」、「点検・報告」、「保守技術者」の4つのファクターで業界トップの評価を得ている。

第2位は日立電子サービス(783ポイント)だった。2003年の753ポイントからこの3年で着実にスコアを上げている。「運用管理」で業界トップだった。

第3位にはリコーテクノシステムズ(767ポイント)が入った。昨年(758ポイント)は一昨年に比べてスコアを下げたが、今年は盛り返した。「コスト」では業界で最も評価が高かった。また、第4位は日本IBM(762ポイント)、第5位はユニアデックス(758ポイント)だった。

今後委託したい保守・サポート内容では、昨年まではサーバ機の管理が継続的にトップを占めていたが、今回の調査で初めてセキュリティ管理がトップとなった。このことから今後の保守・サポート分野においては、セキュリティに対する取り組みの強化が必要といえる。

<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・アソシエイ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](http://www.jdpower.co.jp) まで。

<J.D. パワー・アンド・アソシエイツについて>

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・アソシエイツ(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&プアーズ、マグロウヒル・エデュケーション、ビジネスウィーク、J.D. パワー・アンド・アソシエイツ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38カ国に290カ所以上の拠点を有し、2005年の売上高は60億ドルにのぼる。詳細はウェブサイト [www.mcgraw-hill.com](http://www.mcgraw-hill.com) まで。

<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、杉崎

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

電話: 03-4550-8090

FAX: 03-4550-8151

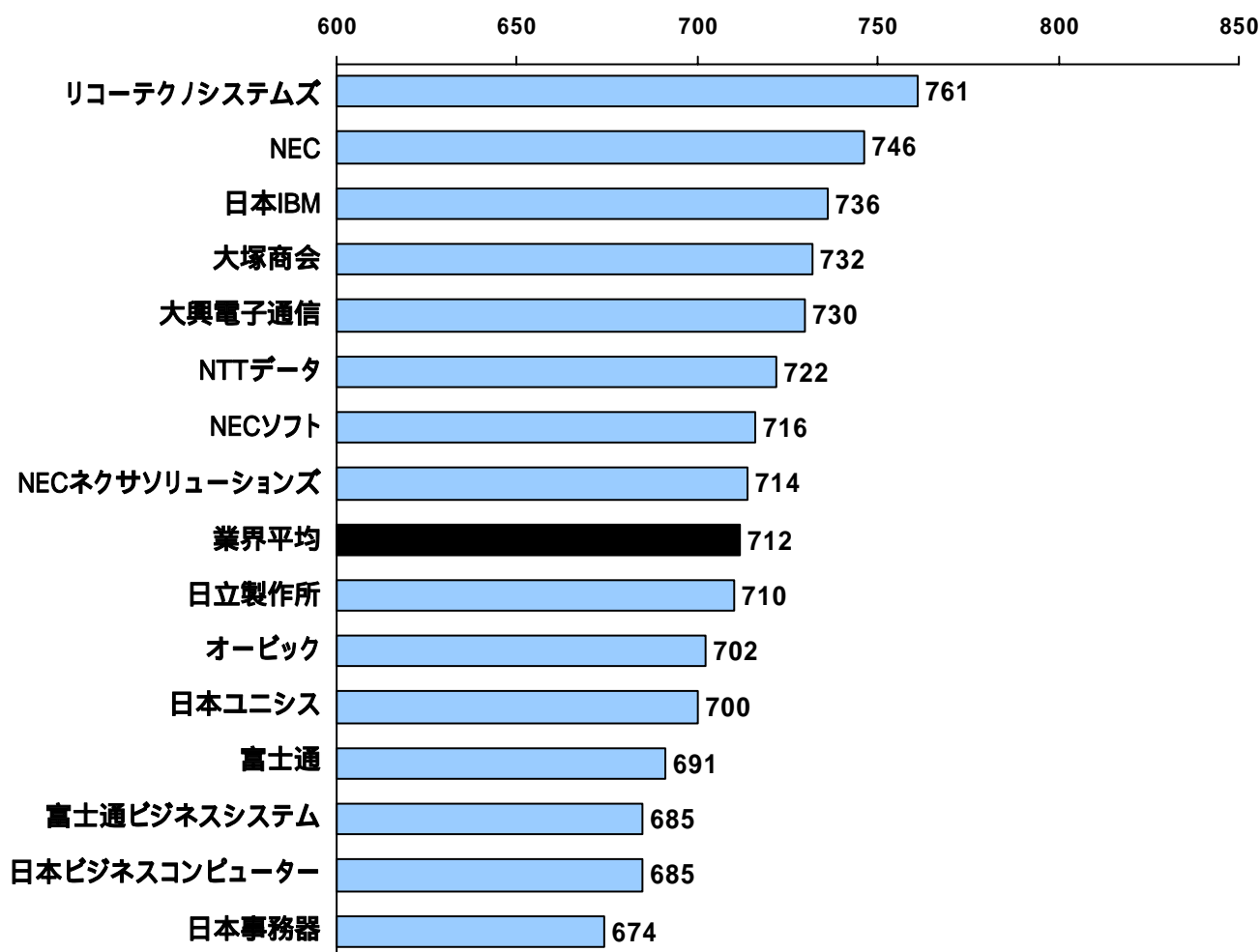
e-mail: [cc-group@jdpower.co.jp](mailto:cc-group@jdpower.co.jp)

<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 2006年日本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)



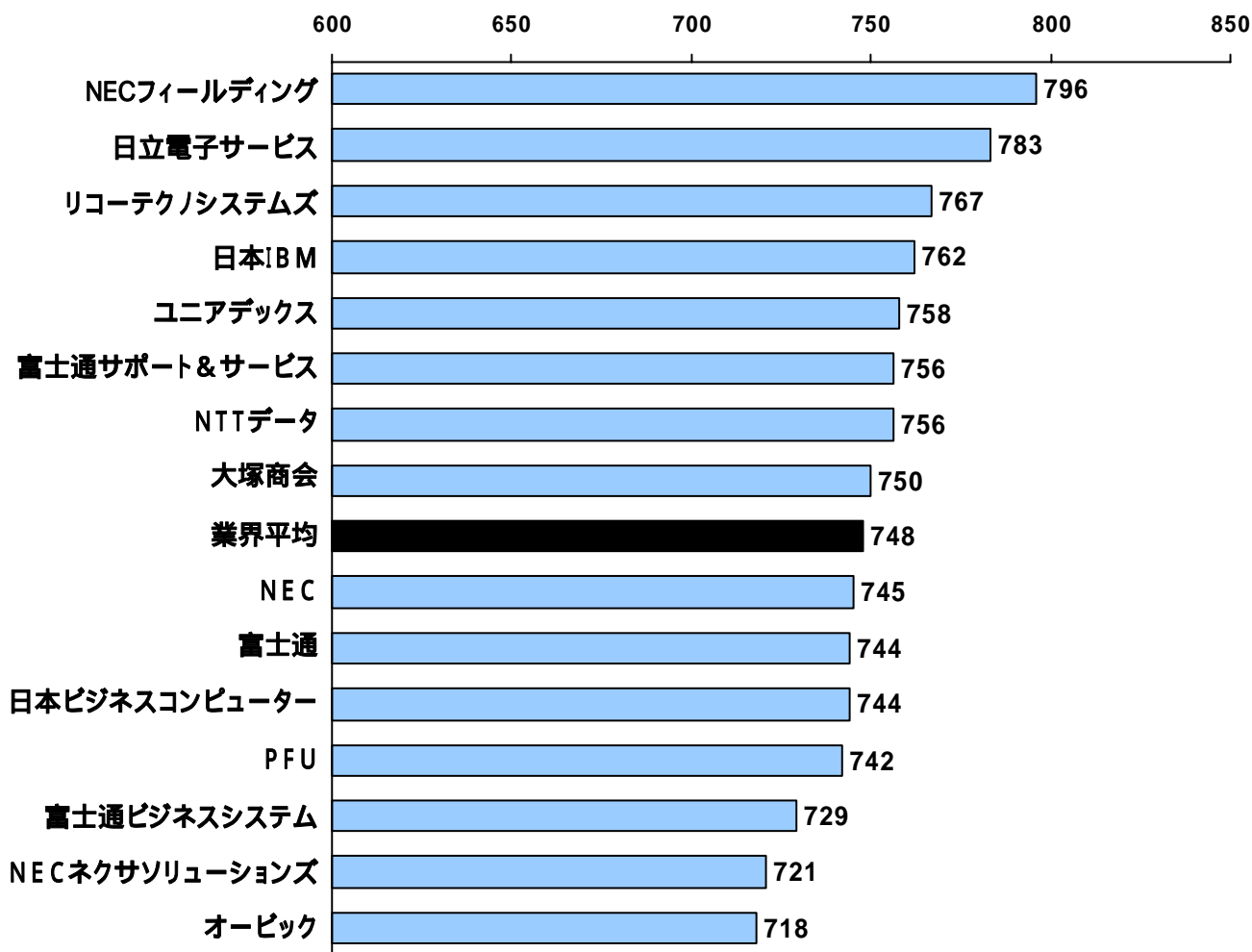
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2006年日本ソリューションプロバイダー顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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 2006年日本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 2006年日本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 2006年日本ソリューションプロバイダー顧客満足度調査<sup>SM</sup>

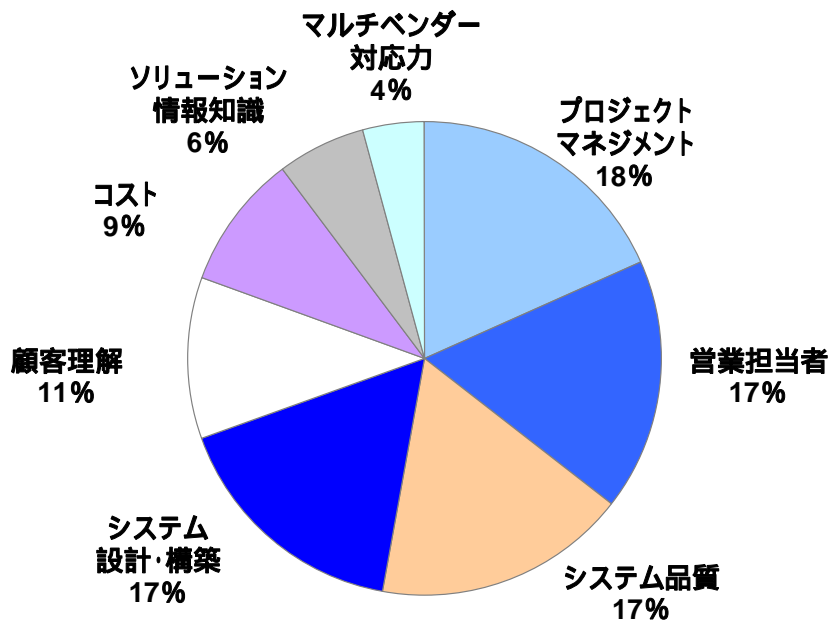
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2006年日本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。

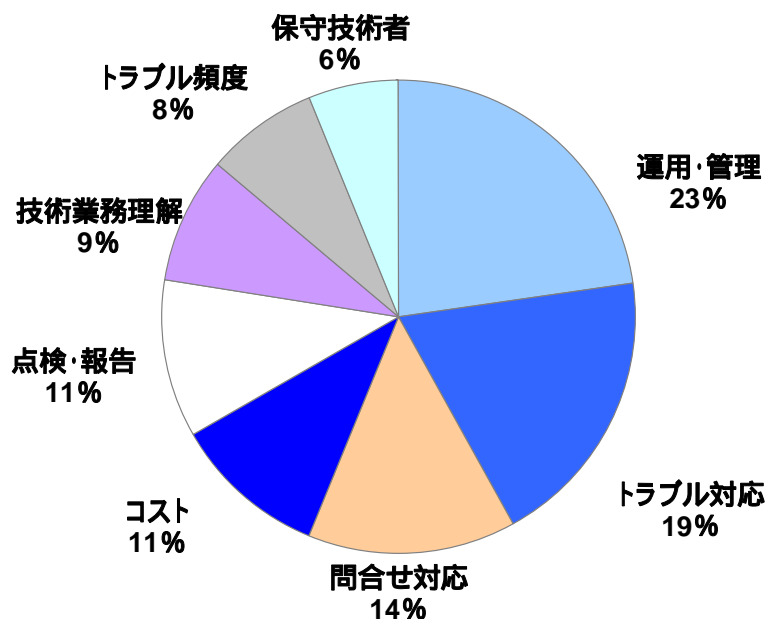
# J.D. パワー アジア・パシフィック 2006年日本ソリューションプロバイダー顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 総合満足度を構成するファクター

(導入・構築)



(保守・サポート)



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 アジア・パシフィック 2006年日本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 2006年日本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。