

## Press Release

報道用資料

2007年10月23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2年連続で第1位、 保守サービスは NEC フィールディングが6年連続で第1位

#### 2007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、略称：J.D. パワー、代表取締役会長兼社長：J.D. パワー 4 世）は、2007 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・構築および保守サービス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、全国の従業員数 100 名以上の企業を対象に年 1 回実施している。11 回目となる今年は 25,432 社に対して 6 月から 7 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 2,485 社、保守サービス分野\*は 2,407 社だった。

\*昨年までは、保守・サポート分野

顧客満足の測定にあたっては、導入・構築分野では 6 つのファクター（領域）を設定し、それぞれに関連する 35 項目に対する評価を、保守サービス分野では 7 つのファクターを設定し、関連する 32 項目に対する評価を得ている。それらを基に総合満足度スコア（1,000 ポイント満点）の算出を行っている。

各分野のファクターおよび各ファクターの総合満足度に対する影響度は以下のとおりである。

#### 導入・構築分野：

「設計開発力」（18%）、「導入/構築したシステム/サービス」（18%）、「発注前の提案活動」（17%）、「プロジェクトマネジメント」（16%）、「コスト」（16%）、「運用開始時対応」（15%）

#### 保守サービス分野：

「コスト」（22%）、「保守担当者」（18%）、「トラブル時の初期対応」（14%）、「トラブルへの対応力」（13%）、「サービスメニュー」（13%）、「平時の対応」（11%）、「トラブル対処後の対応」（9%）

#### 業務プロセスの管理力が、システム導入・構築時の顧客満足を分ける

導入・構築分野の総合満足度ランキングでは、ランキング対象となった 13 社中、リコーテクノシステムズが 2 年連続で第 1 位となった。総合満足度スコアは 798 ポイントだった。ファクター別の評価についても 6 つのファクターすべてで他社を上回った。第 2 位は NEC ソフト（750 ポイント）だった。昨年 の第 7 位から順位が大きく上昇している。「導入/構築したシステム/サービス」と「運用開始時対応」の評価の高さが目立った。第 3 位は大塚商会（745 ポイント）で、「コスト」で高い評価を得た。

ソリューションシステムの導入・構築にあたり、当初予定していた納期や予算が遵守されたかどうかを聞いたところ、全体の約 3 割の案件で納期遅延が、4 分の 1 で予算超過が発生していたことがわかった。これら納期遅延や予算超過はその多くが、仕様確定までの要件定義の甘さ、進捗状況や課題の報告の不徹底、ミスによる開発中のトラブル発生といった事柄に起因している。このことは、本来ソリューションプロバイダー側が適切に行うべ

き業務プロセス管理や顧客とのコミュニケーションに依然として不備が多いことを示している。リコーテクノシステムズをはじめとする顧客満足度の高い企業にはこれらの問題が少ない。ソリューションプロバイダーに対する企業のニーズの多様化により競合が激化する中、適切なプロジェクト進捗管理と顧客コミュニケーション強化といった基本的な活動の見直しが極めて重要となっている。

## システムの安定稼働への要求が強まる兆候がある中、保守力の強化は必須

保守サービス分野の総合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 フィールディングが792ポイントで6年連続の第1位となった。ファクター別の評価では「サービスメニュー」を除く6つのファクターで他社を上回った。第2位は日立電子サービス(784ポイント)だった。「保守担当者」と「サービスメニュー」で特に評価が高かった。第3位は富士通エフサス(783ポイント)で、昨年の第6位から順位を大きく上げた。今回は上位3社を大手コンピューターメーカー系の関連会社が占める結果となった。

規模が大きい企業ほどシステムの安定稼働への要求が強いことがわかった。この背景には事業インフラとしてのIT依存性が高まっていることに加え、外的要請への対応といった側面がある。調査結果では、従業員数が多い企業ほど、ソリューションシステムの導入によって今後強化していきたい課題として法令への対応や事業継続計画(BCP)対策を挙げる割合が高くなっている。

このような中、安定性の高いシステムの構築に加えて、保守においてもトラブル発生から復旧までの迅速な対応や安定稼働に向けた提案活動などについて顧客企業からの要求が高まることは必定である。業界全体として、現状のサービス水準をさらに強化することは不可欠であり、いち早く時代の要請に対応したソリューションプロバイダーが今後高い支持を得ることになるだろう。

\*J.D. パワーが結果を発表する調査はすべてJ.D. パワーが第三者機関として自主企画により実施したものです。

<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(NYSE: MHP)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、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40カ国に280カ所以上の拠点を有し、2006年の売上高は63億ドルにのぼる。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、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

F A X: 03-4550-8151

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

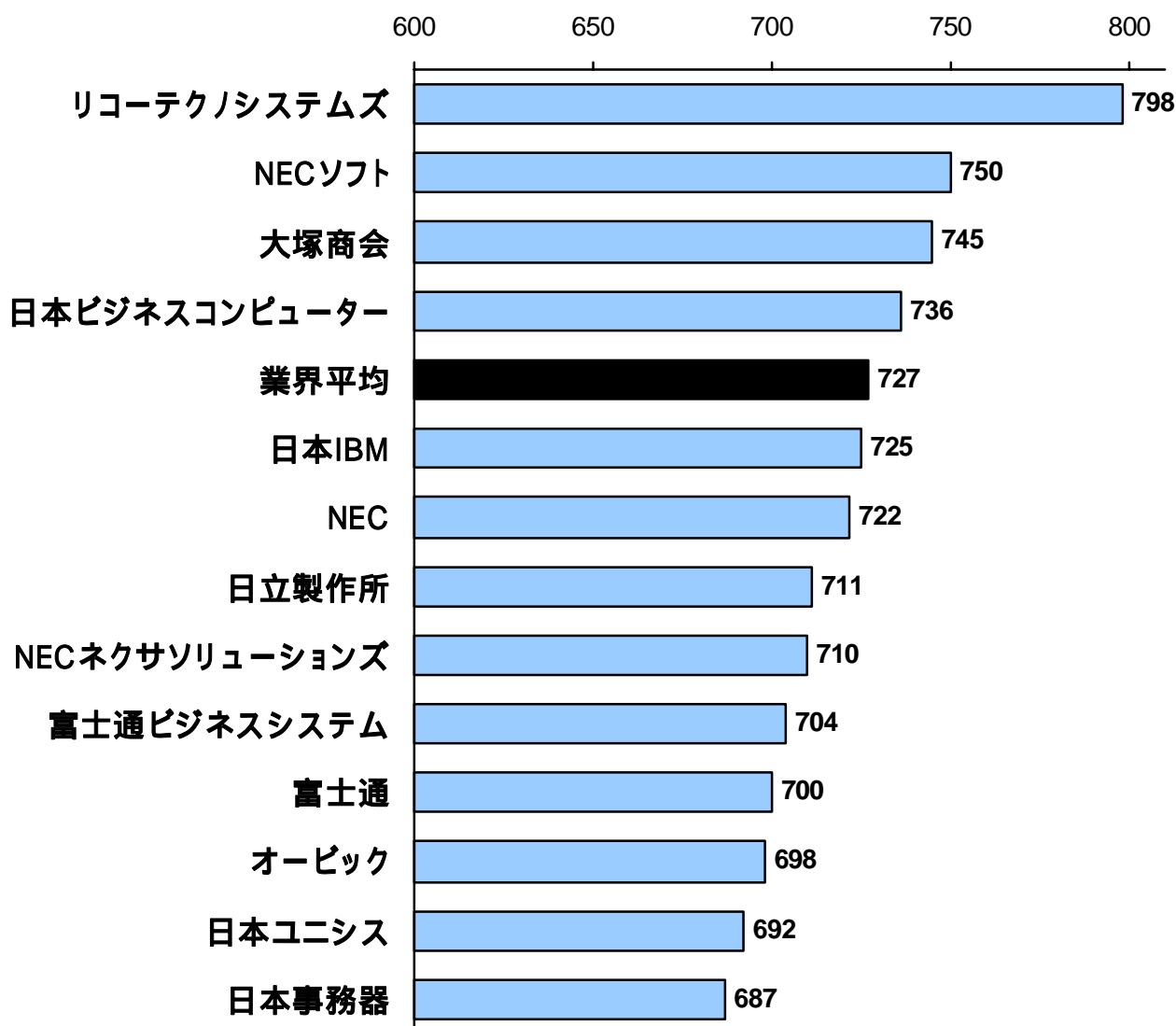
<ご注意>

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 2007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>

## 顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

### 導入・構築分野



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2007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>

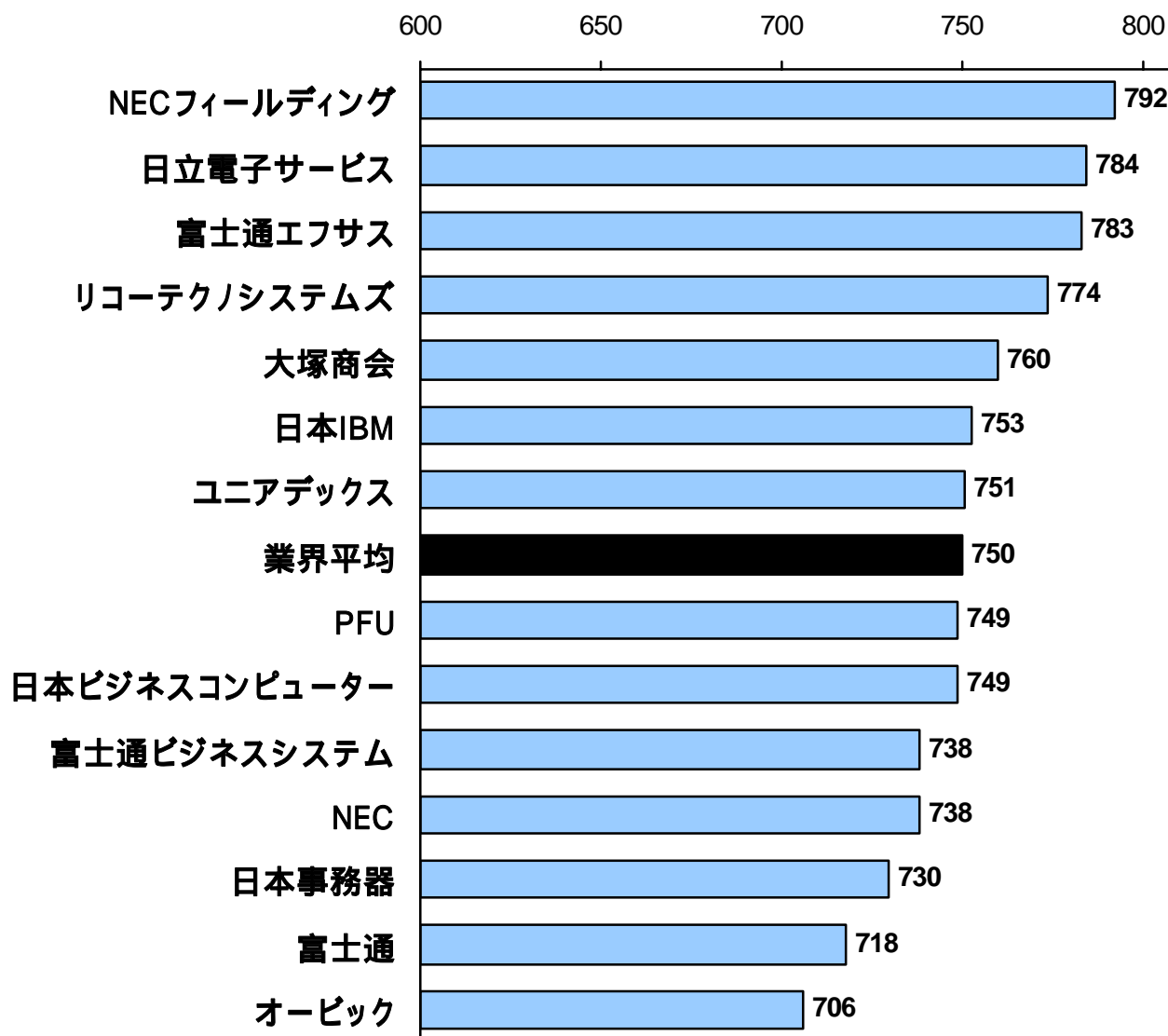
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2007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 2007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>

## 顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

### 保守サービス分野



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2007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>

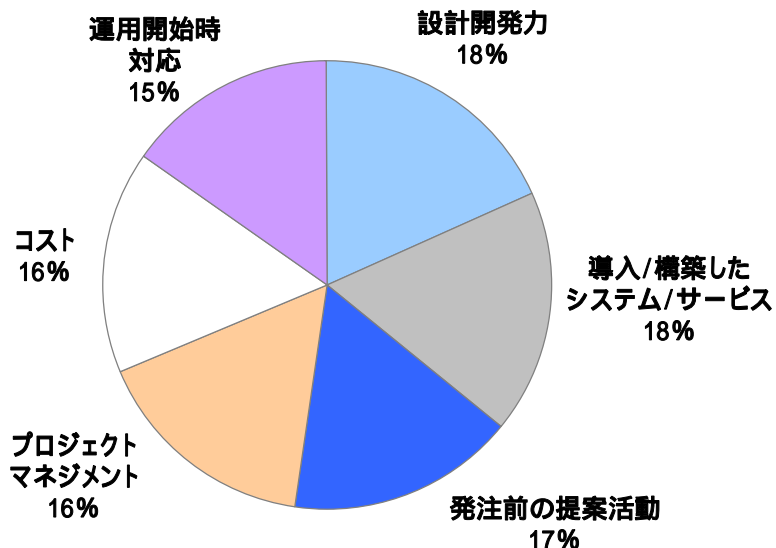
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2007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。

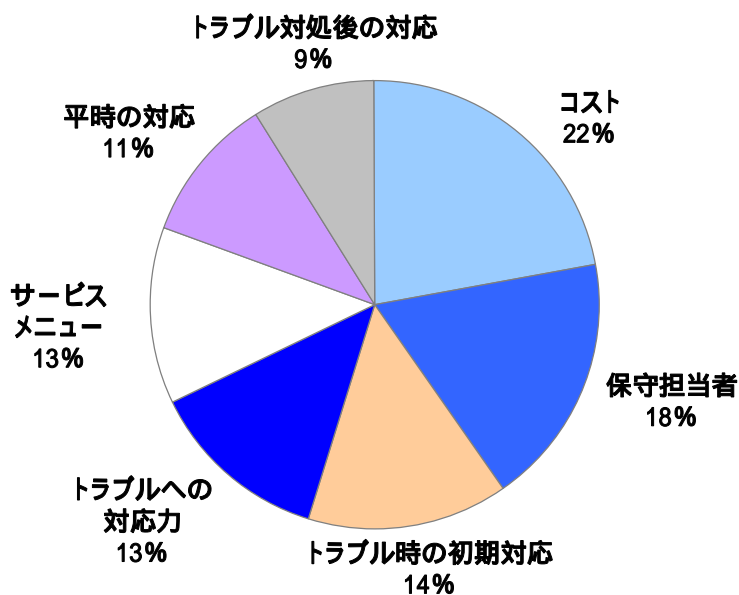
# J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年日本ソリューションプロバイダー顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 総合満足度を構成するファクター

### 導入・構築分野



### 保守サービス分野



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2007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 2007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。