

## Press Release

報道用資料

2008年10月3日

### **システム構築サービス満足度、大企業市場では日本 IBM と NEC が第1位** **中堅中小企業市場では NEC フィールドイングが第1位** **ハードウェアの保守サービス満足度は日本 IBM が第1位**

#### **2008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：アルバート ラパーズ）は、2008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、情報システムの導入・構築や保守を請け負う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、1997年から年1回実施している。12回目となった今年は、システムの提案・開発から運用開始後のサポートまでのシステム構築サービスと、サーバやメインフレームを中心としたハードウェアの保守サービスについての2つの分野を対象にし、全国の従業員数100名以上の企業30,000社に対して6月から7月にかけて郵送調査を行った。なお、システム構築サービスについては、従業員数1,000人以上の企業を対象とした大企業市場と、従業員数1,000人未満の企業を対象とした中堅中小企業市場の2つの市場に分けて顧客満足度を測定している。有効回答数はシステム構築サービスの大企業市場で500社、中堅中小企業市場で3,316社、保守サービスで3,312社となった。

顧客満足の測定にあたっては、システム構築サービスでは7つのファクター（領域）を設定し、それぞれに関連する41項目に対する評価を、保守サービスでは7つのファクターを設定し、関連する30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。

各サービス、市場における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。

#### システム構築サービス 大企業市場：

「導入/構築したシステム/サービス」（19%）、「発注前の提案活動」（16%）、「コスト」（15%）、「プロジェクトマネジメント」（14%）、「運用開始後サポート」（13%）、「設計開発力」（12%）、「運用開始時対応」（10%）

#### システム構築サービス 中堅中小企業市場：

「コスト」（19%）、「導入/構築したシステム/サービス」（18%）、「運用開始後サポート」（14%）、「発注前の提案活動」（14%）、「設計開発力」（13%）、「プロジェクトマネジメント」（12%）、「運用開始時対応」（11%）

#### 保守サービス：

「保守担当者」（18%）、「コスト」（18%）、「トラブル時の初期対応」（15%）、「トラブルへの対応力」（13%）、「サービスメニュー」（13%）、「トラブル対処後の対応」（12%）、「平時の対応」（11%）

## ◆システム構築サービスの大企業市場では“システム運用後の稼働状況・品質確認”、 中堅中小企業市場では運用までの期間や顧客対応の“早さ”が求められる◆

システム構築サービス分野の総合満足度ランキングは、大企業市場ではランキング対象となった3社中、日本 IBM と NEC が第1位となった。総合満足度スコアは762ポイントだった。ファクター別の評価では、日本 IBM は「プロジェクトマネジメント」「運用開始後サポート」で、NEC は「導入/構築したシステム/サービス」「設計開発力」で最も高い評価を得ている。

中堅中小企業市場では、ランキング対象となった30社中、NEC フィールディングが第1位となった。総合満足度スコアは812ポイントだった。ファクター別の評価についても、「導入/構築したシステム/サービス」「運用開始後サポート」「発注前の提案活動」「設計開発力」「運用開始時対応」の5つのファクターで他社を上回った。第2位はリコーテクノシステムズ（806ポイント）、第3位はKDDI（795ポイント）であった。

大企業市場では、中堅中小企業市場に比べ、「システム運用開始後の稼働状況・品質確認」の実施と満足度の相関が強く、総合満足度トップの日本 IBM や NEC でこうした活動実施率が高いことが明らかとなっている。大企業市場では、システム構築の導入期間が長く、仕様変更も多い実態も確認されており、大規模で複雑なシステム構築案件が多いと考えられる。こうした環境下においては、顧客の期待するシステムが構築されるだけでなく、導入・構築後にシステムの稼働状況や品質確認を受け、スムーズに運用が開始できることが顧客の満足度向上につながると考えられる。

一方、中堅中小企業市場では、大企業市場に比べ、運用開始までの期間の短さや顧客対応の早さと満足度との相関が強かった。中堅中小市場では、いかに自社の求めるシステムを早く導入できるか、また、いかに顧客対応を早くできるかが求められているといえる。

## ◆保守サービス満足度上位ベンダーは、“コールセンター”の対応評価も高い傾向◆

保守サービス分野の総合満足度ランキングは、ランキング対象となった22社中、日本 IBM が771ポイントで第1位となった。ファクター別の評価でも「保守担当者」「トラブル時の初期対応」「トラブルへの対応力」「サービスメニュー」「トラブル対処後の対応」の5つのファクターでトップの評価を得ている。第2位はNEC フィールディング（770ポイント）、第3位はNTT データ（769ポイント）であった。

今回の調査では、トラブル発生時の連絡先として「保守ベンダーのコールセンター」を利用する企業が業界全体として最も多く見られた。トラブル時の連絡先としてベンダーのコールセンターが主流になってきている様子が窺える。こうした状況下、総合満足度上位のベンダーにおいては、コールセンター利用時の「トラブル初期対応」の評価は高く、下位のベンダーでは評価は低い傾向が今回の調査から明らかとなった。トラブル発生時に最初のコンタクト先となるコールセンターにおいて、いかに初期対応を良くできるかが満足度向上にとって重要だといえる。

\*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。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。

<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&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 40 カ国に 280 カ所以上の拠点を有し、2007 年の売上高は 68 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  
クライアント・サービス グループ

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

電 話： 03-4550-8060

F A X： 03-4550-8152

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

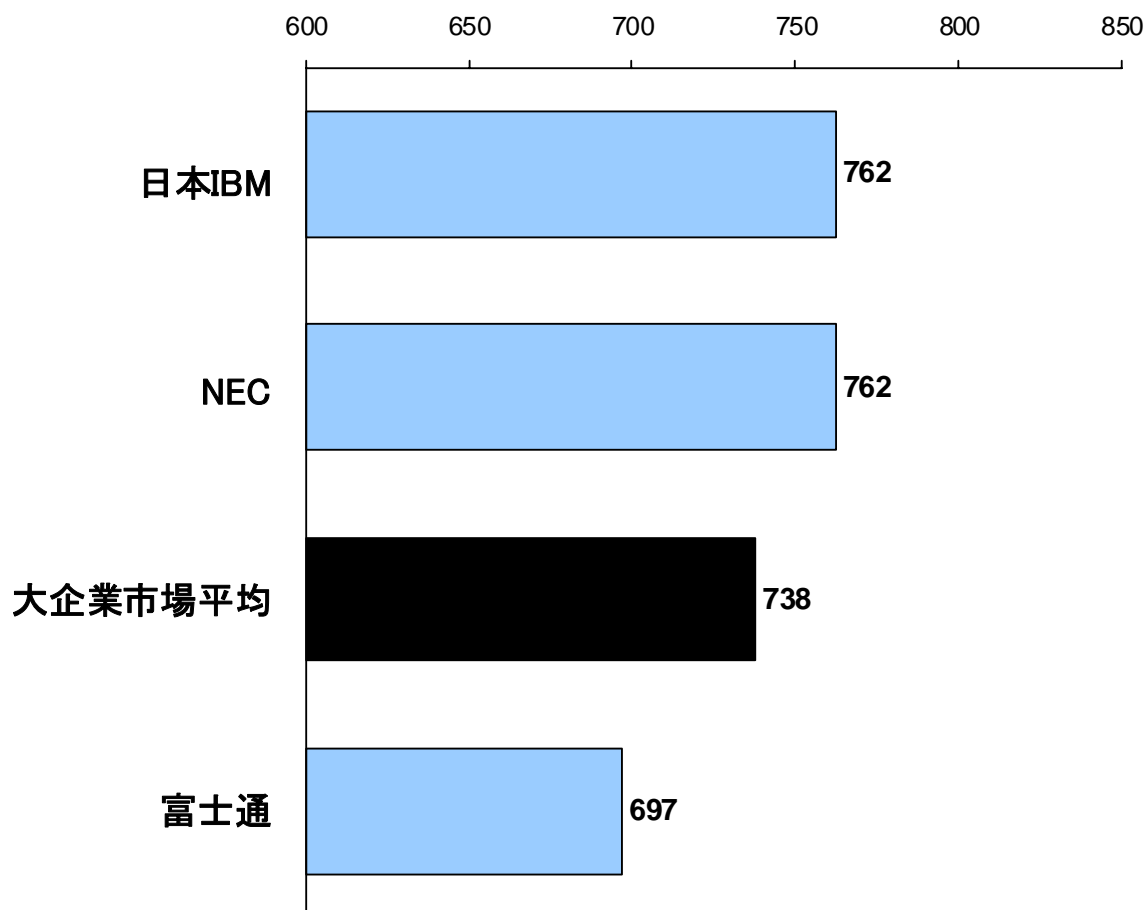
<ご注意>

**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 2008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)

### システム構築サービス 大企業市場



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2008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>

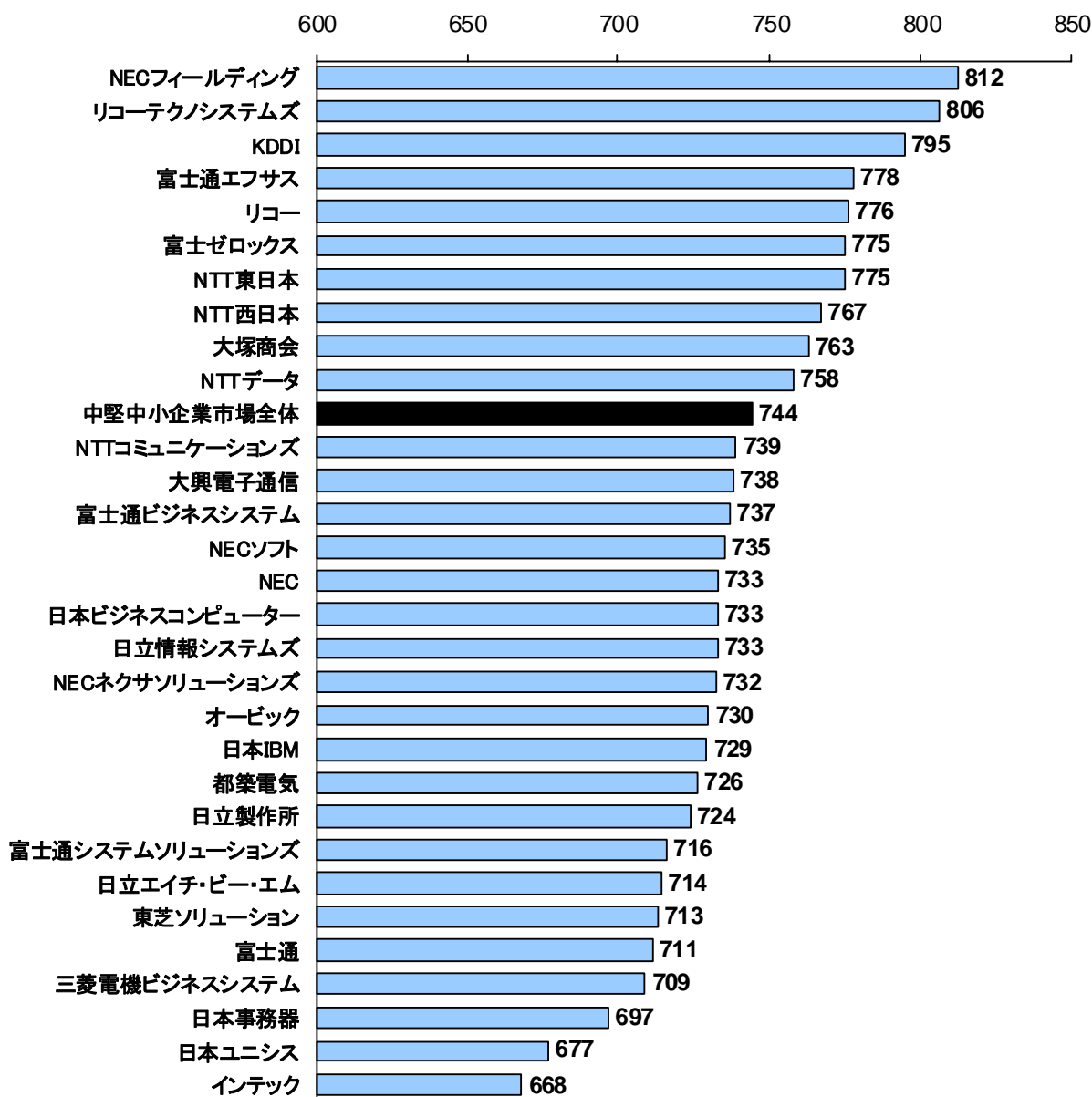
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2008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 2008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)

### システム構築サービス 中堅中小企業市場



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2008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>

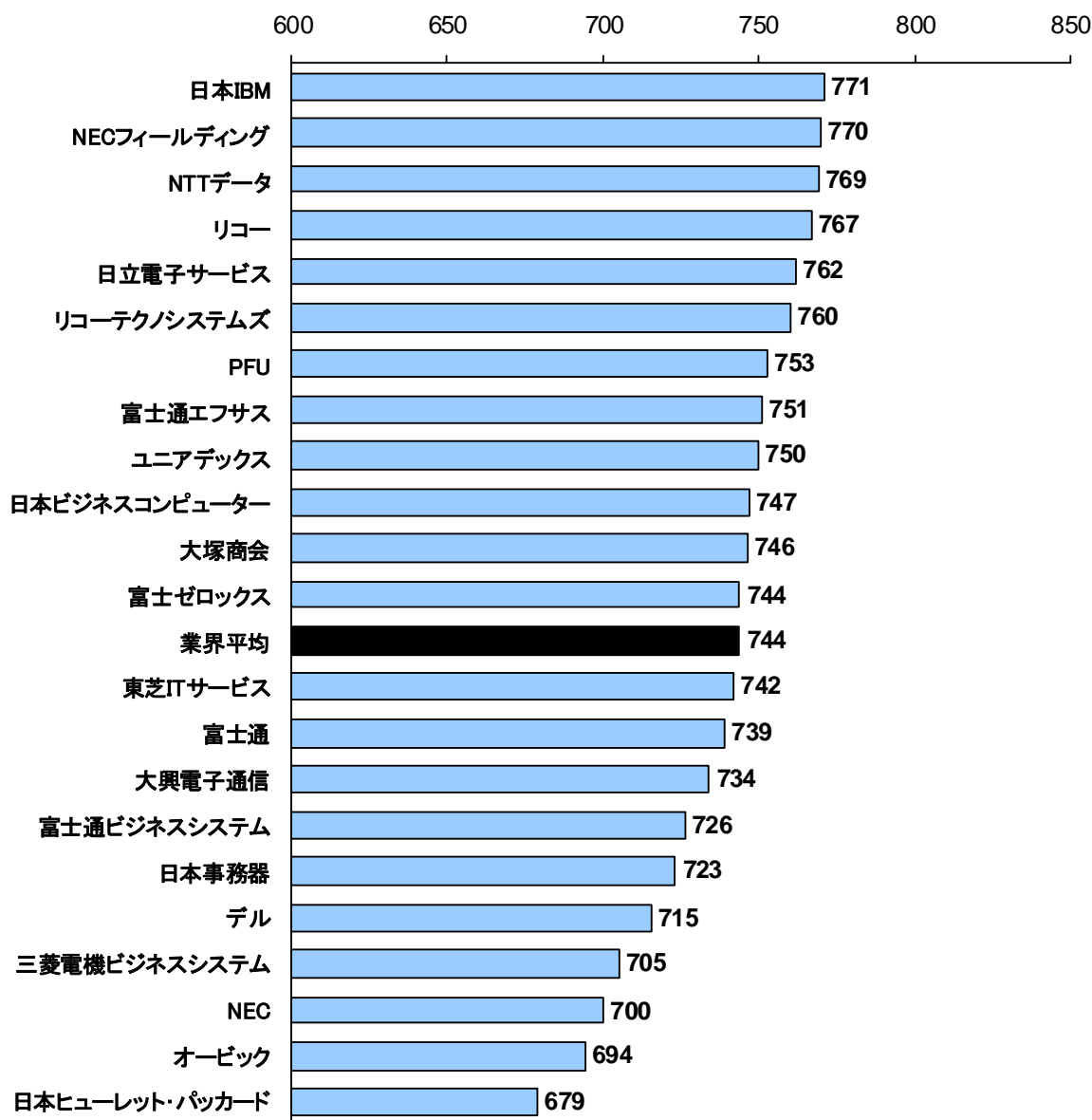
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2008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 2008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



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2008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>

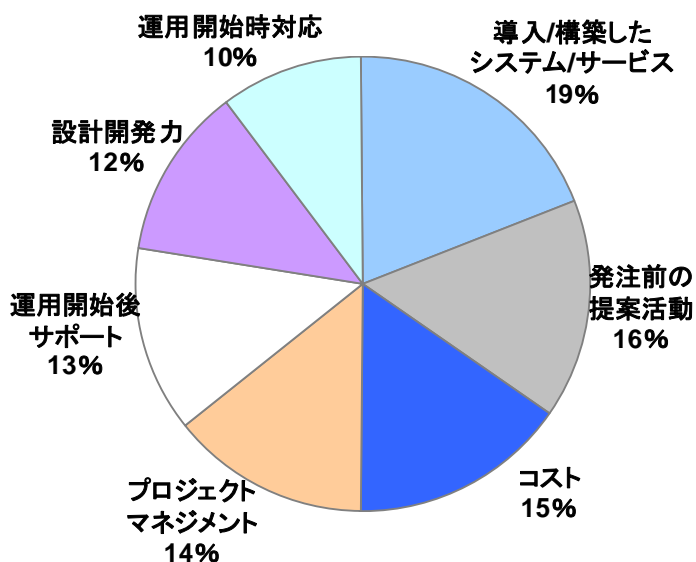
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2008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。

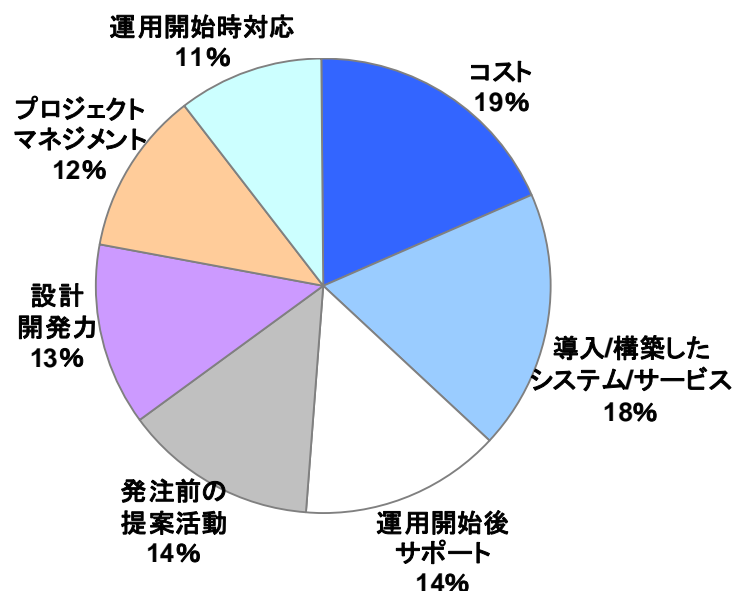
# J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本ソリューションプロバイダー顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 総合満足度を構成するファクター システム構築サービス

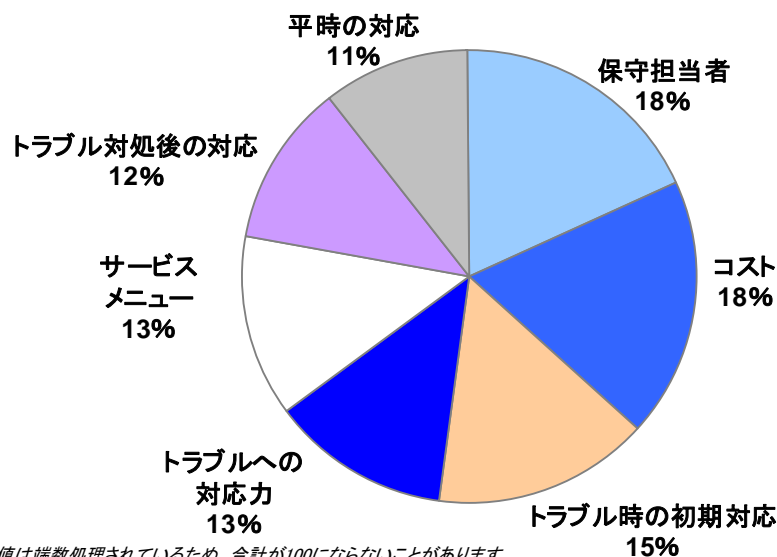
### 大企業市場



### 中堅中小企業市場



### 保守サービス



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 2008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 2008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。