

Press Release

報道用資料

2009年10月5日

システム構築サービスの満足度、大企業市場では富士通が第1位 SMB市場では NEC フィールディングが2年連続首位をキープ ハードウェア保守サービスの満足度は富士ゼロックスが第1位

2009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、2009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。13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7月から8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SMB（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。各分野における有効回答数は、システム構築サービスでは大企業市場で534社、SMB市場で3,187社、ハードウェア保守サービスでは3,380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、ハードウェア保守サービスでは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。

各サービスにおけるファクターは以下のとおりである。
（カッコ内は各ファクターの総合満足度に対する影響度）

システム構築サービス 大企業市場：

「発注前の提案活動」（17%）、「設計開発力」（13%）、「運用開始時対応」（11%）、
「プロジェクトマネジメント」（15%）、「運用開始後サポート」（17%）、
「導入・構築したシステム/サービス」（16%）、「コスト」（12%）、

システム構築サービス SMB市場：

「発注前の提案活動」（15%）、「設計開発力」（14%）、「運用開始時対応」（10%）、
「プロジェクトマネジメント」（11%）、「運用開始後サポート」（15%）、
「導入・構築したシステム/サービス」（17%）、「コスト」（16%）

ハードウェア保守サービス：

「トラブル時の初期対応」（16%）、「トラブルへの対応力」（15%）、
「トラブル対処後の対応」（11%）、「平時の対応」（11%）、
「保守担当者」（16%）、「サービスメニュー」（13%）、「コスト」（18%）

【システム構築サービス】

◆大型システムほど導入後のランニングコストへの満足度が昨年から低下◆

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、富士通が第1位となった。総合満足度スコアは714ポイントだった。ファクター別の評価では、「発注前の提案活動」「運用開始時対応」、「プロジェクトマネジメント」、「運用開始後サポート」、「コスト」の5つのファクターでトップの評価を得ている。第2位は日本IBMで、総合満足度スコアは698ポイントとなった。同社は「設計開発力」および「導入・構築したシステム/サービス」の2つのファクターでトップとなった。

SMB市場では、ランキング対象となった24社中、NECフィールドینگが昨年に続き総合満足度第1位となった。総合満足度スコアは807ポイントだった。ファクター別の評価では、「プロジェクトマネジメント」、「運用開始後サポート」、「導入・構築したシステム/サービス」、「コスト」の4つのファクターで他社を上回るトップ評価となった。第2位はNTT東日本(797ポイント)で、同社は「発注前の提案活動」および「設計開発力」の2つのファクターでトップの評価を得ている。第3位は富士ゼロックス(786ポイント)となった。

今回の調査では、昨年秋からの急激な景気悪化を受けて、企業におけるIT投資意欲が大幅に低下し、また、既存システムの維持管理コスト削減を課題視する企業が増加している傾向が鮮明となった。このような中、大企業市場や、SMB市場においてもより大型システムを導入した企業においては、システム導入後の「ランニングコスト」に対する不満が昨年と比べて増加していることがわかった。今後は顧客からますます運用契約の見直しや変更を求められるのは必須の様相である。現在、SI/NIサービスを提供するソリューションプロバイダーに求められるのは、ただの値下げに陥らないよう社内の運用体制の見直しや効率化を図りながら、既存の運用契約上の無駄を削減するような“見直し提案”の働きかけや、新たなソリューションによるTCO削減に向けたシステム変更提案といった積極的な“仕掛け”であろう。顧客のニーズは今まで以上に鮮明となっている。これは言い換えれば営業のきっかけ作りや、顧客とのより密なリレーションを築く大きなチャンスと捉えることもできよう。

【ハードウェア保守サービス】

◆高額保守委託層ほど保守料金への不満が昨年から増大◆

ハードウェアの保守サービスに関する総合満足度ランキングは、ランキング対象となった28社中、富士ゼロックスが765ポイントで第1位となった。ファクター別の評価では、「トラブル対処後の対応」および「平時の対応」でトップの評価を得ている。第2位はNECフィールドینگ(762ポイント)で、「サービスメニュー」に対する高評価が目立った。第3位は富士通エフサスと東芝ITサービス(ともに756ポイント)となった。

前述のとおり、昨年からの景気後退を受けて、企業におけるシステム維持管理コストの削減意識は高まっている。ハードウェアの保守サービスにおいても、保守委託金額が大きい層ほど、“保守サービス料金”といった「コスト」への満足度が昨年から低下している傾向が見られ、保守料金に対する負担感が強まっていることが推察される。このような市況においては、障害対応を中心とした従来からの受身主体のサービス提供だけでは、ハードウェアの保守契約が“割高な保険”に捉えられてしまってもおかしくない。今回の調査においては、保守ベンダーからの自発的な提案や情報提供を受けた顧客ではコストの満足度が大きく向上する傾向が見られた。保守サービスにも、このようなもう一歩踏み込んだプラスアルファの付加価値提供が求められているのではなかろうか。

*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 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、2008年の売上高は64億ドルにのぼる。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
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

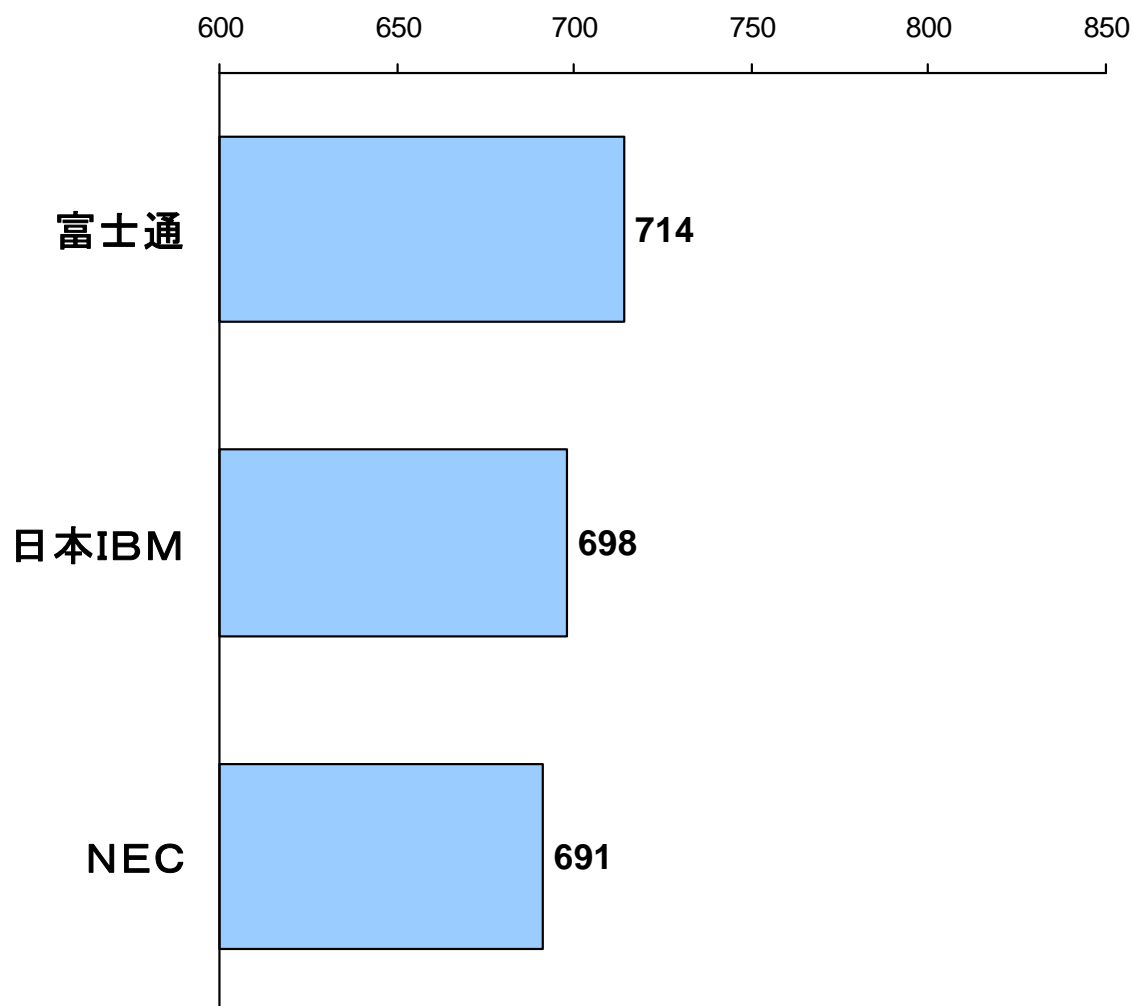
<ご注意>

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 2009年日本ソリューションプロバイダー顧客満足度調査SM

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 2009年日本ソリューションプロバイダー顧客満足度調査SM

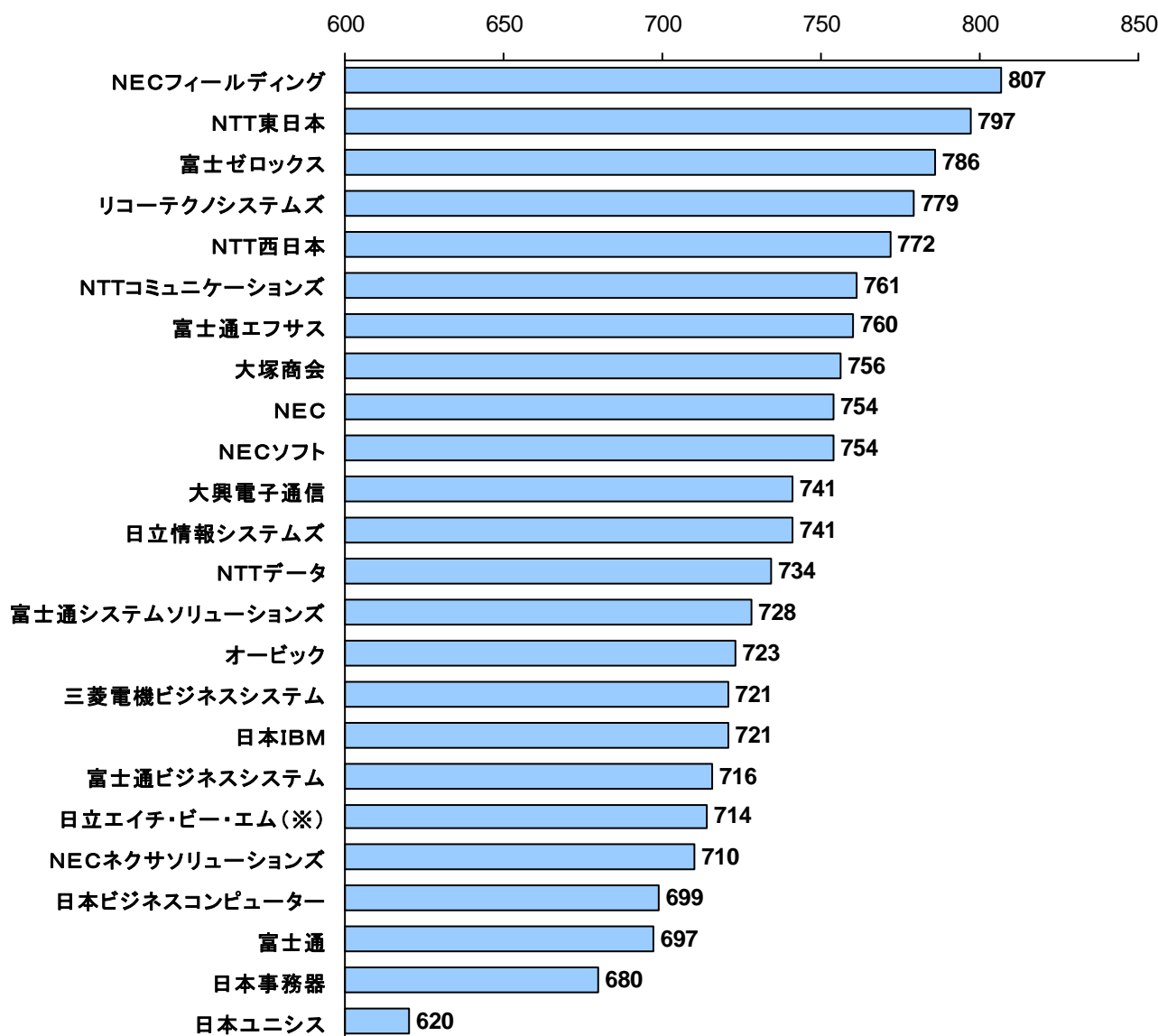
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2009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 2009年日本ソリューションプロバイダー顧客満足度調査SM

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 SMB市場>



※日立エイチ・ビー・エムは調査実施時点での名称(現在は日立電子サービスと統合)

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2009年日本ソリューションプロバイダー顧客満足度調査SM

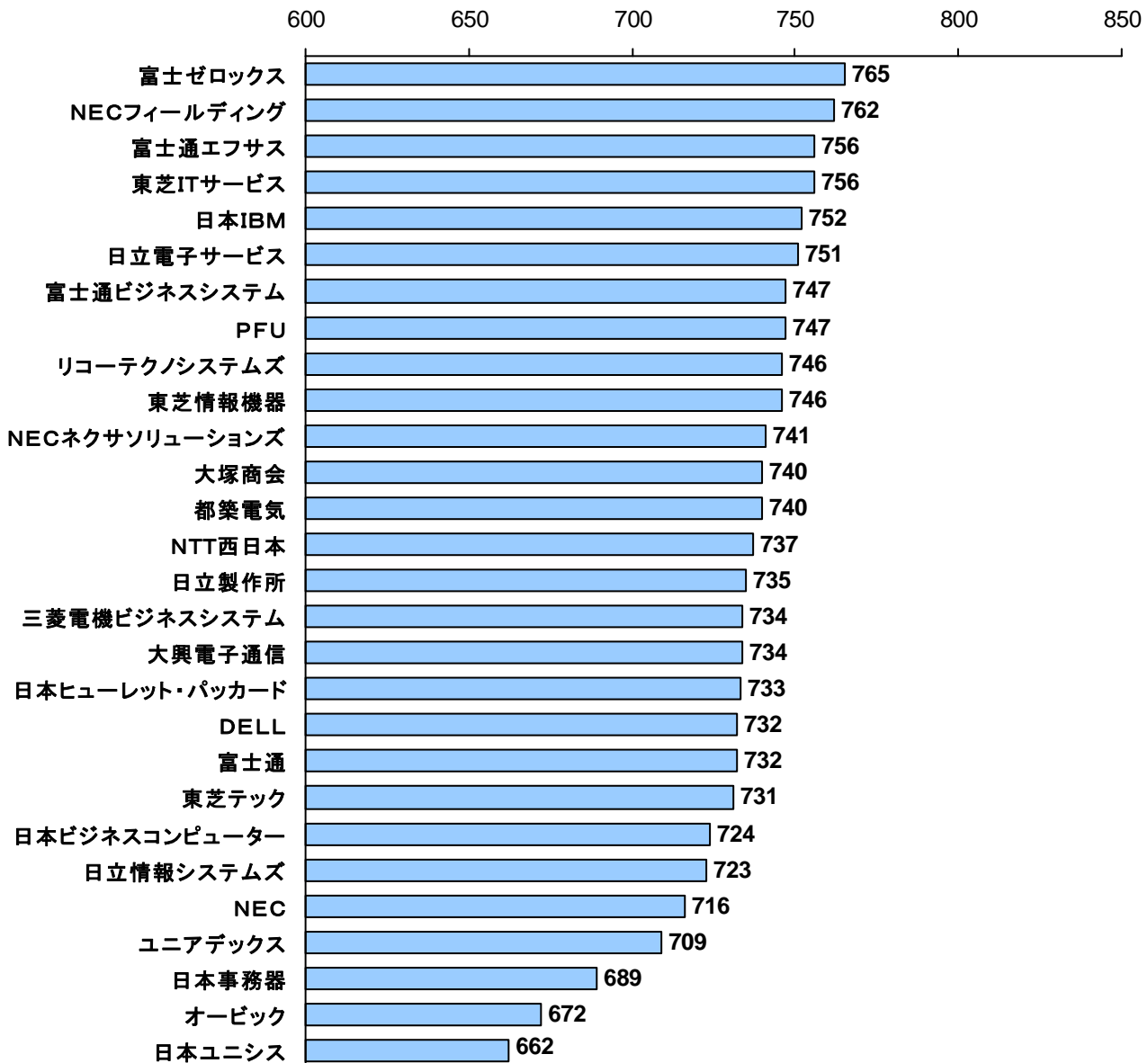
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2009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 2009年日本ソリューションプロバイダー顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

<ハードウェア保守サービス>



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2009年日本ソリューションプロバイダー顧客満足度調査SM

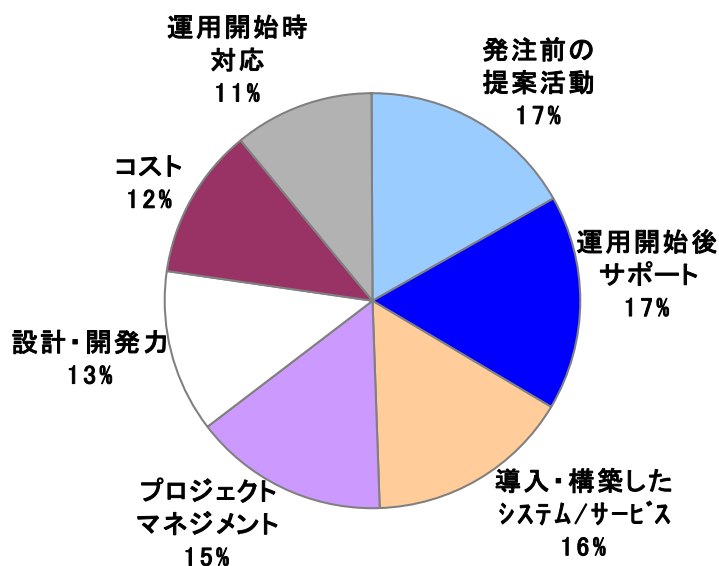
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2009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。

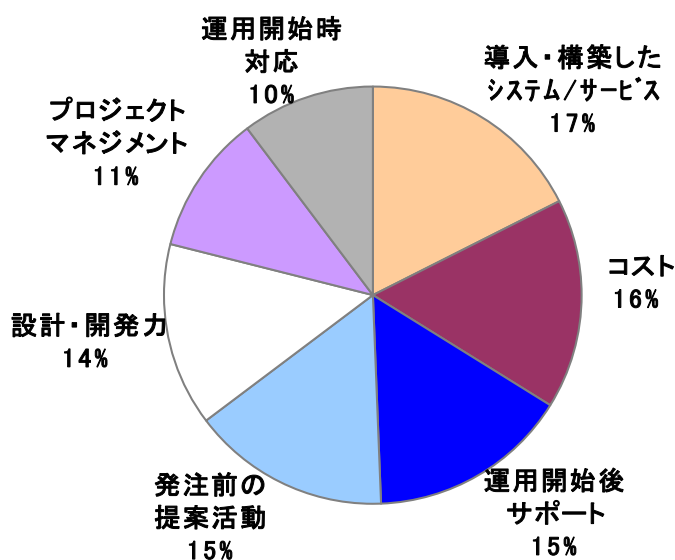
J.D. パワー アジア・パシフィック 2009年日本ソリューションプロバイダー顧客満足度調査SM

総合満足度を構成するファクター

<システム構築サービス 大企業市場>



<システム構築サービス SMB市場>



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2009年日本ソリューションプロバイダー顧客満足度調査SM

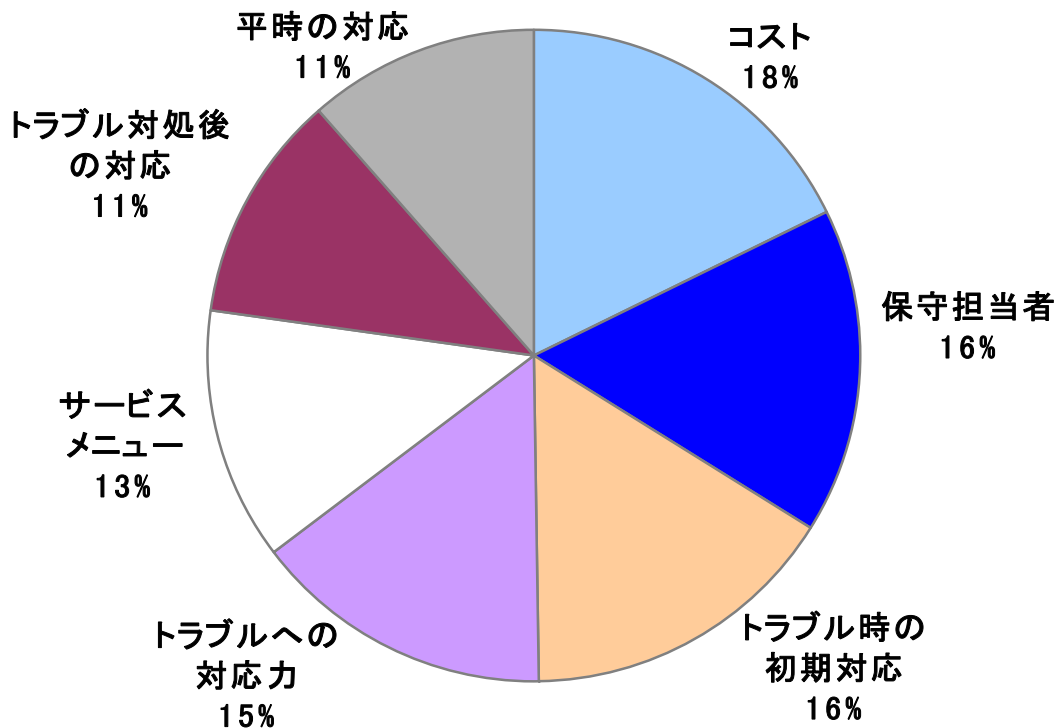
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2009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 2009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

<ハードウェア保守サービス>



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2009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 2009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。