

## Press Release

報道用資料

2010年10月5日

### 企業におけるシステム投資意欲は回復基調に

#### 2010年 日本 IT ソリューション顧客満足度調査

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：アルバート ラパーズ、略称：J.D. パワー）は、2010年日本 IT ソリューション顧客満足度調査の結果を発表した。

当調査は、全国の従業員規模 100 名以上の企業を対象に、システム構築業務の委託契約先に対する満足度を明らかにする調査である。2010年7月～8月に郵送調査によって実施され、システム構築を外部に委託している 2,639社から回答を得た。尚、当調査は1回答社から最大2つの委託先の評価を得ている為、実際の評価件数は 3,812件となっている。

顧客満足の測定にあたっては、4つのファクター（領域）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。ファクターおよびその総合満足度に対する影響度は以下のとおりである。

「営業対応」（25%）、「システム構築力／SE」（25%）、  
「プロジェクトマネジメント」（22%）、「アフターサポート」（28%）

#### ◆IT 投資意欲が復調、一方でシステム維持管理コストの削減意識が強まる◆

2008年から2009年調査にかけて大きく落ち込んだシステム構築への投資意欲は、今回の調査では回復の兆しがみられた。しかし一方で、今後のシステム構築において、“システム維持管理コストの削減”を課題視する企業は昨年から更に増加している。もはや導入後のランニングコストの低減を抜きに新規システムの構築は語れない状況にあり、IT ソリューションベンダーはシステム維持管理コスト低減に向けた提案力強化が益々必要となろう。今回の調査では、満足度上位のベンダーでは営業担当者による“システム維持管理コスト削減提案”の実施率が高い傾向が見られた。また、システム維持管理コストの低減策の1つとして注目されるクラウドサービスについても、委託先からクラウドサービスの提案を受けた経験のある顧客企業の満足度は総じて高まる傾向にあった。

企業のコスト意識の高まりの中で、IT ソリューション市場ではこれまで以上に“システム運用コスト削減”の実現が重要なテーマとなってきている。システム構築需要が徐々に回復の兆しを見せる中、顧客個々のビジネス上の課題解決に向けた提案に加え、いかにして運用コスト削減への期待に応えられる提案をしていけるかが、新規案件獲得の上でも、高い顧客満足を得る上でも欠かせない要件となっている。

#### ◆総合満足度ランキングは富士ゼロックスが第1位◆

IT ソリューションの顧客満足度ランキングは、ランキング対象となった 15 ベンダー中、富士ゼロックスが 797 ポイントで第1位となった。ファクター別の評価では、4つのファクターすべてにおいてトップの評価を得てい

る。第2位はリコー（771 ポイント）で、同社は「営業対応」、「アフターサポート」ファクターで業界平均を大きく上回る高い評価となった。第3位はJBCCホールディングス（770 ポイント）となり、第2位のリコーと同様に「営業対応」、「アフターサポート」ファクターの評価が業界平均を大きく上回っている。尚、ランキング対象となったシステム構築業務の委託契約先は、関連子会社を含む企業グループとして聴取した。

※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、2009 年の売上高は 59.5 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

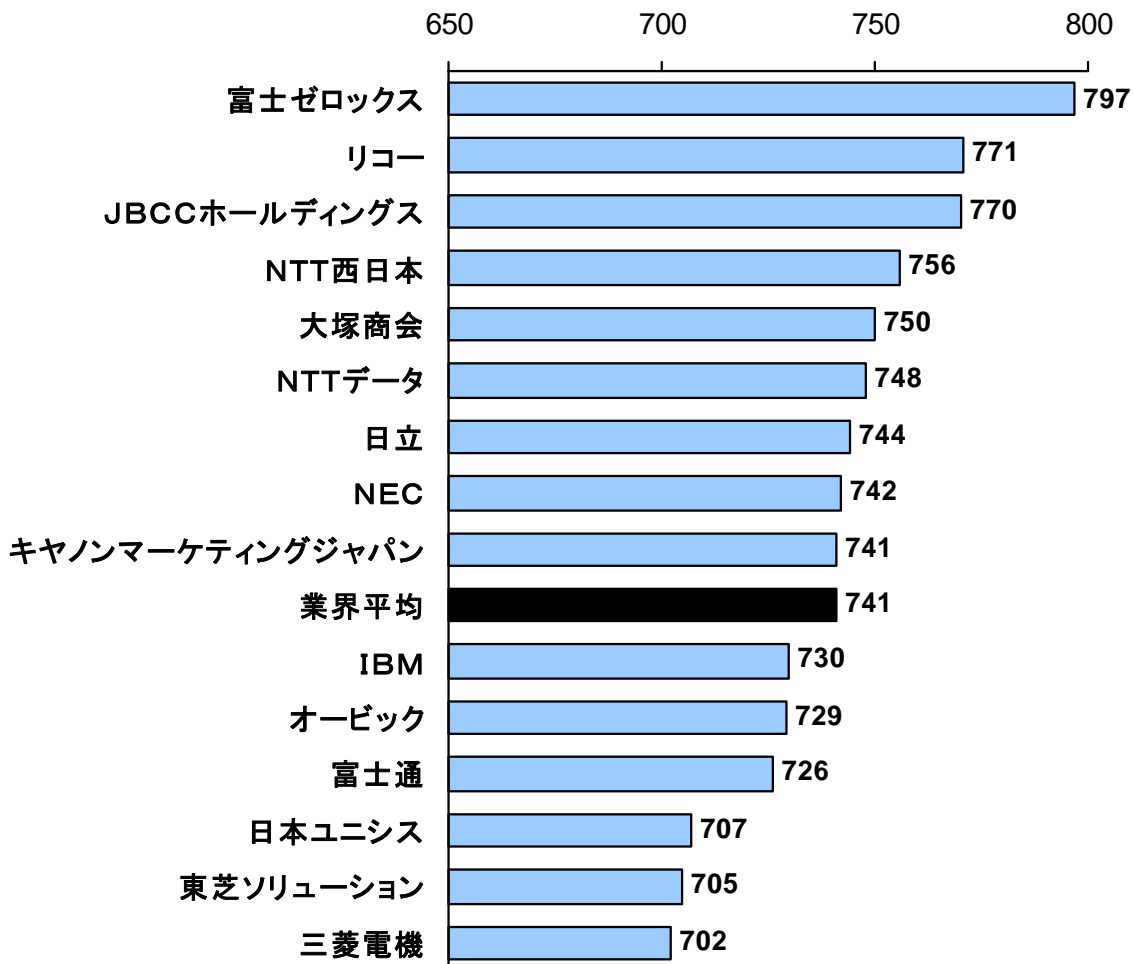
e-mail： [cc-group@jdpower.co.jp](mailto:cc-group@jdpower.co.jp)

<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 2010年日本ITソリューション顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



注) ランキング対象となったシステム構築業務の委託契約先は、関連子会社を含む企業グループとして聴取した。

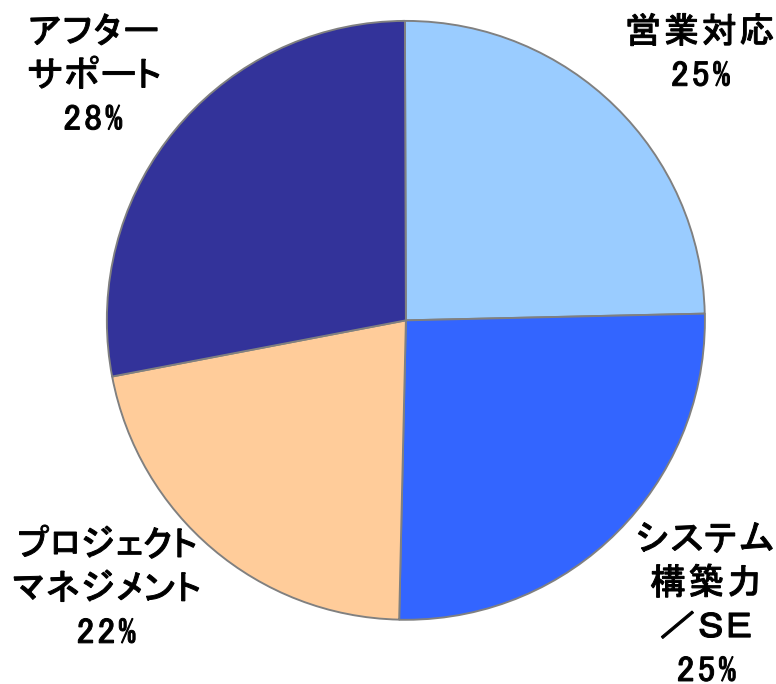
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2010年日本ITソリューション顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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 2010年日本ITソリューション顧客満足度調査<sup>SM</sup>)を明記してください。

# J.D. パワー アジア・パシフィック 2010年日本ITソリューション顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 総合満足度を構成するファクター



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 2010年日本ITソリューション顧客満足度調査<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 2010年日本ITソリューション顧客満足度調査<sup>SM</sup>)を明記してください。