

Press Release

報道用資料

2010年10月5日

顧客接点活動の強化が保守契約維持に必要

2010年 日本 IT 機器保守サービス顧客満足度調査<サーバー機編>

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 機器保守サービス顧客満足度調査<サーバー機編>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、年間保守契約に基づくサーバー機（メインフレーム・オフコン含む）のハードウェア保守サービスの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、サーバー機の保守契約を締結している 2,419 社から回答を得た。尚、当調査は 1 回答社から最大 2 つの保守サービス会社の評価を得ている為、実際の評価件数は 3,231 件となっている。

顧客満足の測定にあたっては、7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。

「トラブル時の初期対応」（16%）、「トラブルへの対応力」（13%）、
「トラブル対処後の対応」（12%）、「平時の対応」（10%）、
「保守担当者」（16%）、「サービスメニュー」（12%）、「コスト」（21%）

◆日頃からの提案やヒアリング活動は保守サービスのロイヤリティ向上に寄与◆

システムの運用コスト/維持管理コストの削減が最大要件となっている今日、保守契約の必要性や保守サービス会社とのビジネス継続のメリットについて、顧客から理解を得る取り組みが従来以上に必要となっている。その取り組みの1つとして、日頃からの積極的な提案や情報提供といった“平時活動の強化”が挙げられる。本調査では、保守サービス会社からの“困っていることのヒアリング”や“安定稼働策や障害対応策の提案”といった、平時からの積極的なコンタクトが行われている場合は、保守サービスに対するロイヤリティが高まる傾向が見られた。これら平時活動の取り組み強化は顧客維持のための有効な手立てとなろう。

しかしながら、これら日常のコンタクトの実施率は業界全体でまだ 1 割台と低調な水準に留まっており、関連する「平時の対応」領域も他と比べて評価の低さが目立つ。保守サービス会社には従来からの故障対応や定期点検活動だけに留まらず、平時においても自らの存在感を発揮するような積極的な顧客アプローチが必要ではなかろうか。

◆総合満足度ランキングはリコーテクノシステムズが第1位◆

サーバー機保守サービスの顧客満足度ランキングは、ランキング対象となった 14 社中、リコーテクノシステムズが 761 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「保守担当者」、「サービスメニュー」の 3 つのファクターでトップの評価を得ている。第 2 位は NEC フィールドエンジニアリング（759 ポイント）となり、同社は「トラブルへの対応力」でトップ評価となっている。第 3 位は富士通エフサス（753 ポイント）で、「トラブル時の初期対応」で最も高い評価を得た。尚、当調査では、保守契約に基づき実際の保守作業を実施しているフィールドサービス会社を評価対象とした。

※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 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 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

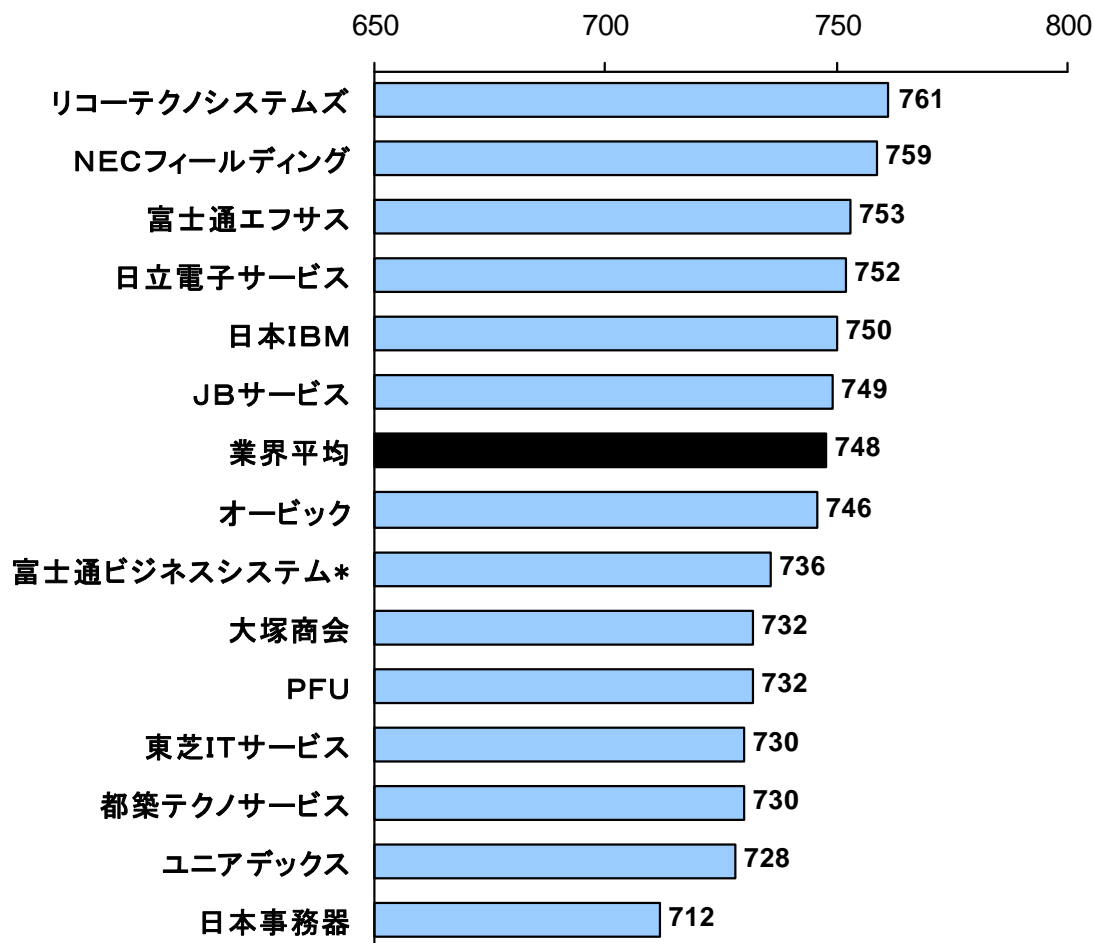
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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 2010年日本IT機器保守サービス顧客満足度調査<サーバー機編>SM

顧客満足度ランキング
(1,000ポイント満点)



* 富士通ビジネスシステムは調査実施時点での名称(現在は富士通マーケティングに社名変更)

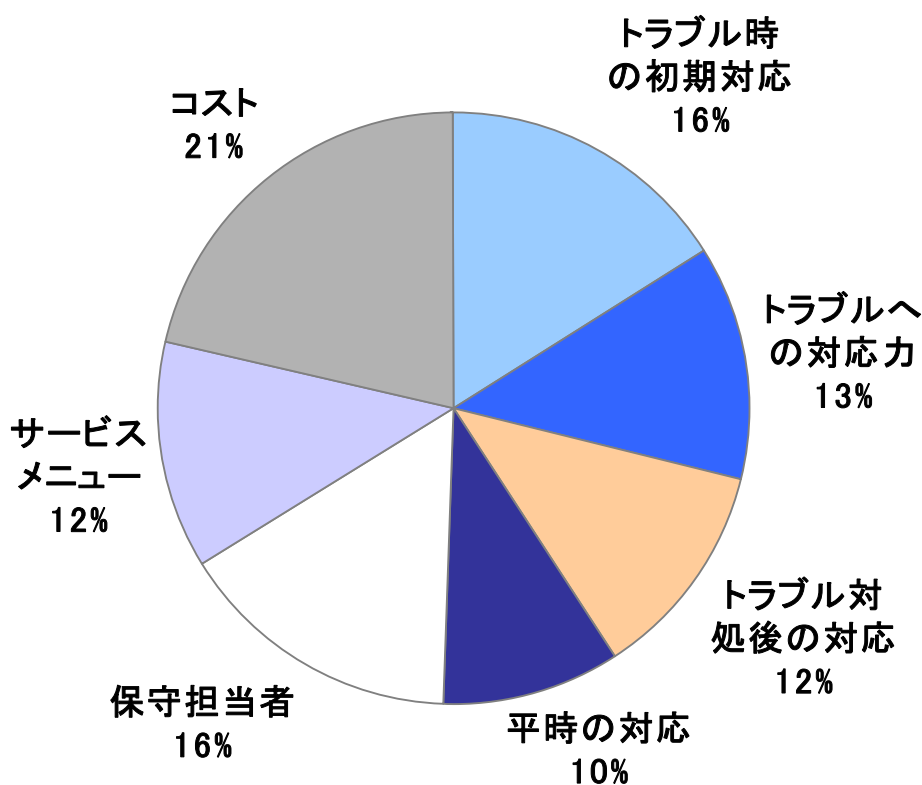
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2010年日本IT機器保守サービス顧客満足度調査<サーバー機編>SM

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 2010年日本IT機器保守サービス顧客満足度調査<サーバー機編>SM)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機器保守サービス顧客満足度調査<サーバー機編>SM

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機器保守サービス顧客満足度調査<サーバー機編> 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 2010年日本IT機器保守サービス顧客満足度調査<サーバー機編>SM)を明記してください。