

2022年10月31日

J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2022年サーバー保守サービス顧客満足度調査SM

～業界全体で昨年から満足度が大きく向上、顧客への提案活動が活性化、
リコージャパンが8年連続での総合満足度第1位～

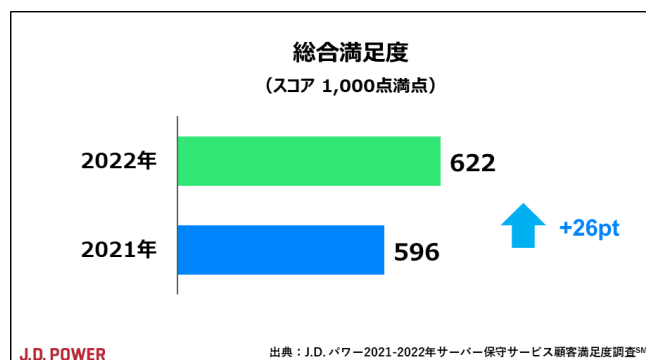
CS（顧客満足度）に関する調査・コンサルティングの国際的な専門機関である株式会社 J.D. パワー ジャパン（本社：東京都港区、代表取締役社長：山本浩二、略称：J.D. パワー）は、**J.D. パワー 2022年サーバー保守サービス顧客満足度調査SM**の結果を発表した。

昨年から総合満足度が大きく向上

今年のサーバー保守サービスの総合満足度は622ポイントとなり、昨年調査（2021年10月発表）の596ポイントと比べて、+26ポイントと大きく向上した（右図参照）。ファクター別では、「平時の対応」、「サービスマニュー」、「コスト」において、昨年から20ポイント以上の向上が見られている。

「平時の対応」においては「保守や運用関連サービスに関する提案力」や「契約機器に対するフォローアップ（機器調子伺い／情報提供／点検対応等）」の評価が向上している。

また、本年はランキング対象となった保守サービス会社10社中7社で総合満足度が向上しており、多くの事業者において顧客満足度向上への取り組みが進んでいることがうかがえる結果となった。



保守サービス会社による顧客提案活動が活性化

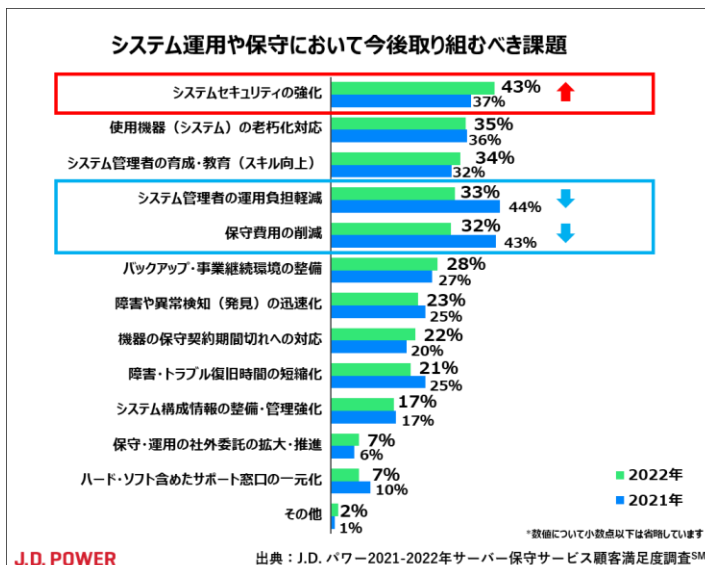
保守サービス会社では、障害対応や点検といった保守対応シーン以外においても、各種提案や情報提供などを目的とした顧客へのコンタクト活動が日常的に行われている。保守サービス会社からのコンタクト頻度と顧客満足度の関係を見ると、半年に1回以上の頻度でコンタクトが行われていると総合満足度は平均を上回る傾向が見られている。本年は半年1回以上コンタクトがあったという回答が業界全体で45%となり、昨年の38%から増加した。

コンタクト用件としても「困っていることなどのヒアリング」や「契約機器の稼働状況確認」などにとどまらず、「運用関連サービスの紹介・提案」や「セキュリティ対策の紹介・提案」など具体的なサービスの情報提供や提案を受けたという回答が昨年から増加した。多くの保守サービス会社において、顧客への各種提案活動が活性化していることがうかがえ、このような取り組みの増加が今回の業界全体での満足度向上にもつながったと推察される。

保守費用の削減需要は一巡の兆し、システムセキュリティ強化のニーズが上昇

システムの運用や保守において今後取り組むべき課題をみると、本年は「システム管理者の運用負担軽減」や「保守費用の削減」を挙げる企業が昨年から減少した（右図参照）。特に「保守費用の削減」については、従業員数 300 名以上規模の企業では昨年から 20 ポイント近くの大規模な減少が見られており、大企業・中堅企業中心にコスト削減ニーズは一巡しつつあることがうかがえる。その一方で、「システムセキュリティの強化」を挙げる企業が昨年の 37% から増加し、43% と最も多くあがった。

近年のテレワーク普及やサイバー攻撃の増加などを背景に、システムのセキュリティ対策強化を問題視する企業が増加していると推察される。保守サービス会社においてはサーバーや PC 環境のみならず、ネットワーク機器なども含めたシステム環境の総合運用やセキュリティサービスの提供提案が今後更に期待される。



J.D. パワー 2022 年サーバー保守サービス顧客満足度 No.1 を発表

総合満足度ランキングは下記の通り。（対象 10 ブランド）

第 1 位：リコージャパン（661 ポイント）

8 年連続の総合満足度第 1 位。「平時の対応」、「コスト」、「障害受付対応」の 3 ファクターで最高評価。

第 2 位：大塚商会（641 ポイント）

「サービスマニュー」ファクターで最高評価。

第 3 位：NEC フィールディング（620 ポイント）

《J.D. パワー 2022 年サーバー保守サービス顧客満足度調査SM概要》

年に 1 回、全国の企業を対象にサーバー機（メインフレーム・オフコン含む）の保守サービスの利用状況や各種経験、満足度を聴取し明らかにする調査。今年で 15 回目の実施となる。

- 実施期間：2022 年 8 月上旬～下旬 ■調査方法：インターネット調査
- 調査対象：サーバー機（メインフレーム・オフコン含む）の保守契約をしている企業（従業員数 50 名以上）
- 調査回答社数：3,217 社から 3,696 件 ※1 回答企業から最大 2 社の評価を聴取

総合的な顧客満足度に影響を与えるファクターを設定し、各ファクターの詳細評価項目に関するユーザーの評価を基に 1,000 ポイント満点で総合満足度スコアを算出。総合満足度を構成するファクターは、総合満足度に対する影響度が大きい順に、「平時の対応」（37%）、「サービスマニュー」（29%）、「コスト」（20%）、「復旧作業」（10%）、「障害受付対応」（5%）となっている（カッコ内は影響度）。

*J.D. パワーが調査結果を公表する全調査は、J.D. パワーが第三者機関として自主企画し実施したものです。

【注意】本紙は報道用資料です。弊社の許可なく本資料に掲載されている情報や結果を広告や販促活動に転用することを禁じます。

《本リリースに関するお問い合わせ》

株式会社 J.D. Power Japan

メディア関係者様お問い合わせ：北見（コーポレート コミュニケーション）

Tel：03-6809-2996 E-mail：release@jdpa.com

調査レポート購読等お問い合わせ：野本・奥（GBI 部門 通信・テクノロジー インダストリー）

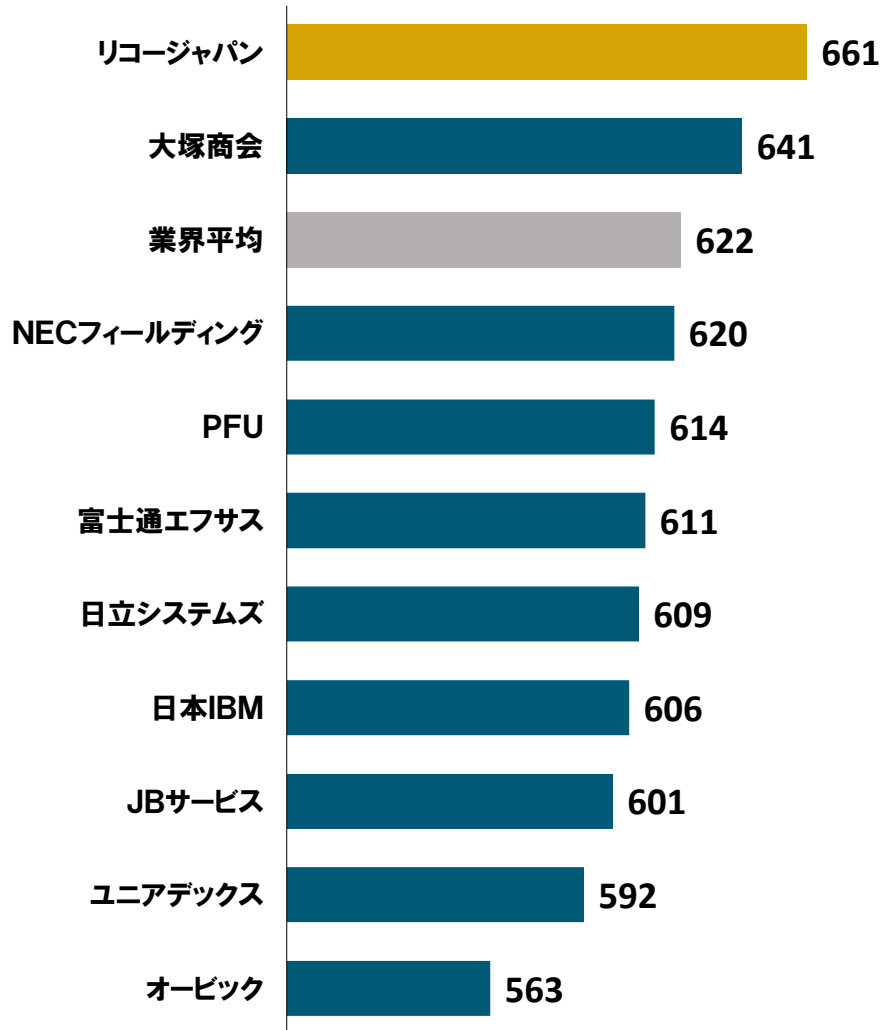
Tel：03-6809-2987 E-mail：japanGBIPractice@jdpa.com

J.D. パワーについて：

J.D. パワー（本社：米国ミシガン州トロイ）は消費者のインサイト、アドバイザリーサービス、データ分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。50年以上にわたり、ビッグデータやAI、アルゴリズムモデリング機能を駆使し、消費者行動を捉え、世界を牽引する企業に、ブランドや製品との顧客の相互作用に関する鋭い業界インテリジェンスを提供するパイオニアです。

J.D. パワー 2022年サーバー保守サービス顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



注) 回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランドのみ公表対象としています。

出典: J.D. パワー 2022年サーバー保守サービス顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、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、上記出典を明記してください。