

2020年11月18日

J.D. パワー ジャパン

## J.D. パワー 2020年ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査<sup>SM</sup>

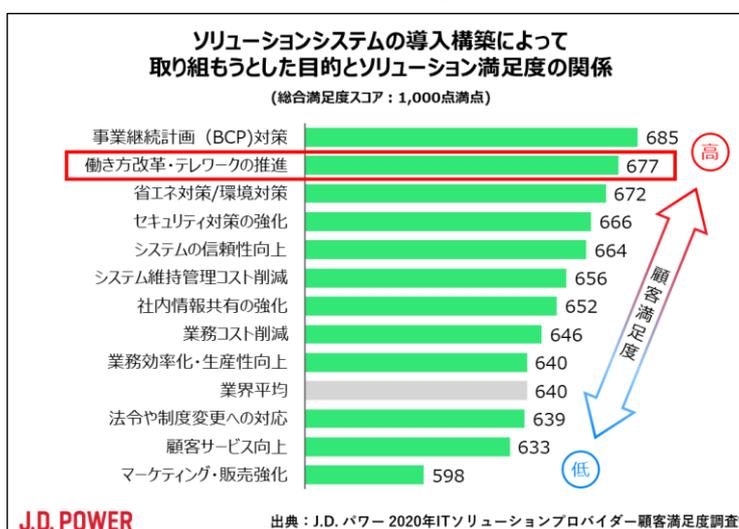
～リコージャパンが独立系/ユーザー系/事務機器系 Sler 部門にて6年連続総合満足度第1位～

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 2020年ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査<sup>SM</sup>の結果を発表した。

### 高い顧客満足度を示す「働き方改革・テレワーク推進ソリューション」

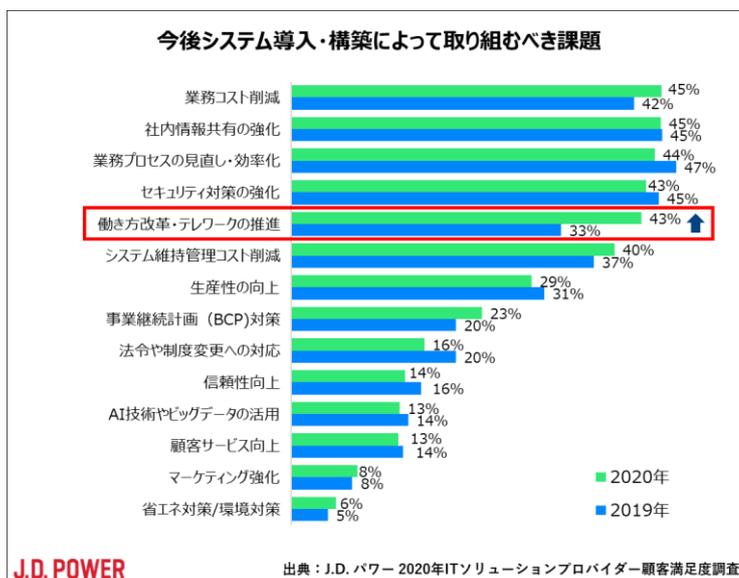
新型コロナウイルスの感染拡大を受け、大企業を中心にテレワーク導入が進んでいる。ソリューションシステムの導入目的別に満足度を見ると、「働き方改革・テレワークの推進」を目的としたケースにおける総合満足度は677ポイントとなっており、業界平均を40ポイント近く上回る高い満足度となっている（右図参照）。具体的には、特に「コスト」「システム品質」「営業対応」での評価が高い傾向にあった。

昨年4月の「働き方改革関連法」の一部施行、そして新型コロナウイルス感染拡大により一気に加速したテレワークの流れの中、ITソリューションベンダーの働き方改革やテレワーク導入に向けたソリューションは、顧客から高い評価を得られていると考えられる。



また、今後システムの導入・構築によって取り組むべき課題をみると、前年調査（2019年9月発表）と比較し、「働き方改革・テレワークの推進」を挙げる企業が33%から今年43%へと大きく増加した（右図参照）。特に従業員数1,000名以上の大企業においては、6割弱が課題に挙げている。アフターコロナも見据えた今後の従業員の働き方をITでいかに変革していけるかが、大きなテーマとなっていることがうかがえる。

しかし、市場全体でみると、“この1年以内にITソリューションベンダーから「働き方改革・テレワーク推進」に関する提案を受けた”という企業はまだ2割弱にとどまっている。年々高まるこれら顧客ニーズに対し、提案活動のさらなる推進が求められる。



## J.D. パワー 2020 年 IT ソリューションプロバイダー顧客満足度 No.1 を発表

総合満足度ランキングは下記の通り。

### <独立系/ユーザー系/事務機器系 Sler 部門>

#### 第 1 位：リコージャパン (673 ポイント)

「営業対応」「導入・構築対応」「障害・トラブル対応」の 3 ファクターで最高評価。

#### 第 2 位：キヤノンマーケティングジャパン (657 ポイント)

「システム品質」「コスト」の 2 ファクターで最高評価。

#### 第 3 位：富士ゼロックス (653 ポイント)

### 《 J.D. パワー 2020 年 IT ソリューションプロバイダー顧客満足度調査概要 》

年に一回、全国の企業を対象に、情報システムの導入・構築事業者に対する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 23 回目の実施となる。

■実施期間：2020 年 8 月下旬～9 月下旬 ■調査方法：郵送調査

■調査対象：全国の従業員数 50 名以上の企業

■調査回答社数：独立系/ユーザー系/事務機器系 Sler 部門 2,103 件

当調査では IT ソリューションプロバイダーを業態ごとに「独立系/ユーザー系/事務機器系 Sler」「コンピューターメーカー」「コンピューターメーカー系ベンダー」の 3 部門に分けて集計を行っている。

但し、本年は「コンピューターメーカー」「コンピューターメーカー系ベンダー」の 2 部門については、回答数等の諸条件が弊社規定条件を満たさなかった為、公表外とした。

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。顧客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、「営業対応」(39%)、「システム品質」(34%)、「コスト」(10%)、「導入・構築対応」(9%)、「障害・トラブル対応」(8%)となっている(カッコ内は影響度)。

\* 本年調査では昨年まで聴取していた「サービス提供体制」ファクターを構成から除外

\* 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。

#### 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: 03-4570-8410 E-mail: release@jdpa.com

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

Tel: 03-4570-8400 E-mail: japanGBIPractice@jdpa.com

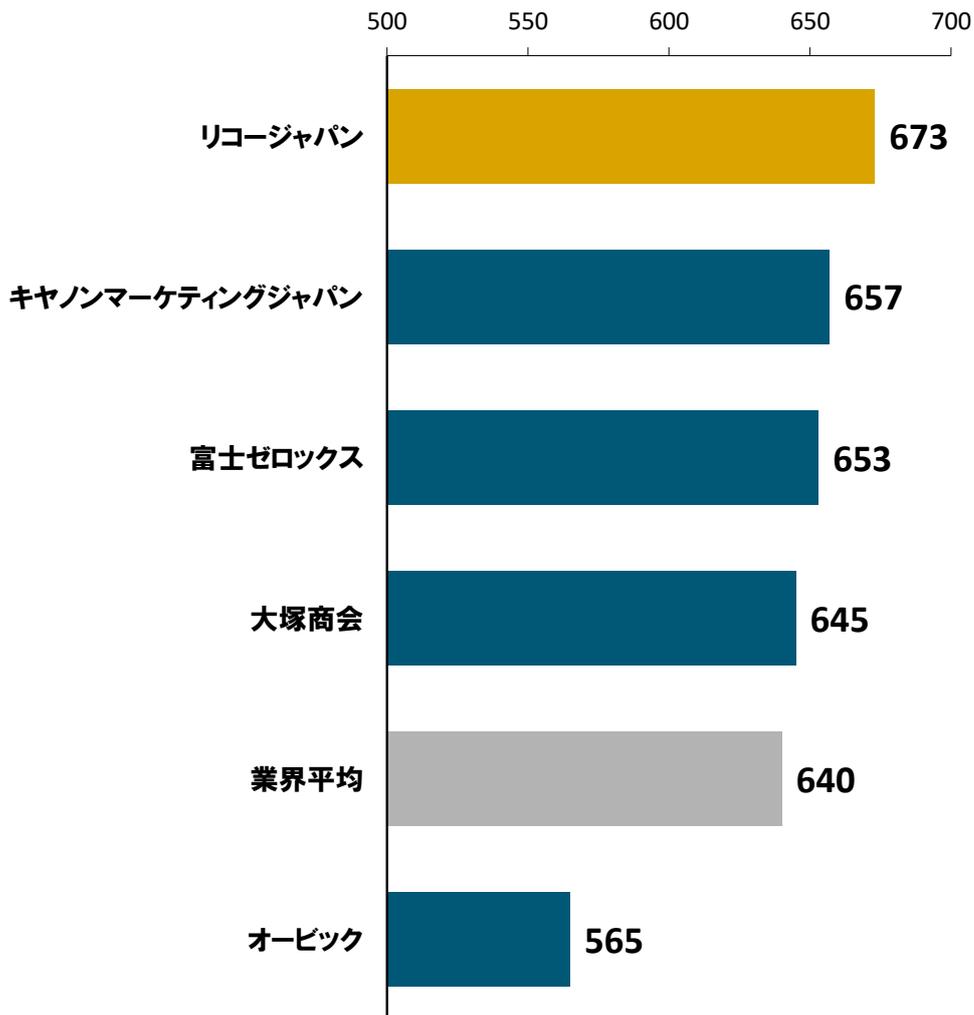
### J.D. パワーについて：

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。企業の顧客満足度改善やパフォーマンス向上のソリューション提供のため、現在、北米、南米、アジアパシフィック、ヨーロッパでビジネスを展開しています。

J.D. パワー  
2020年IT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)

【独立系/ユーザー系/事務機器系Sier】



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/セグメントのみ公表対象としています。

出典: J.D. パワー 2020年IT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。