

2022 年 10 月 27 日

J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2022 年 IT ソリューションプロバイダー顧客満足度調査SM**<独立系/ユーザー系/事務機器系 Sler セグメント>**

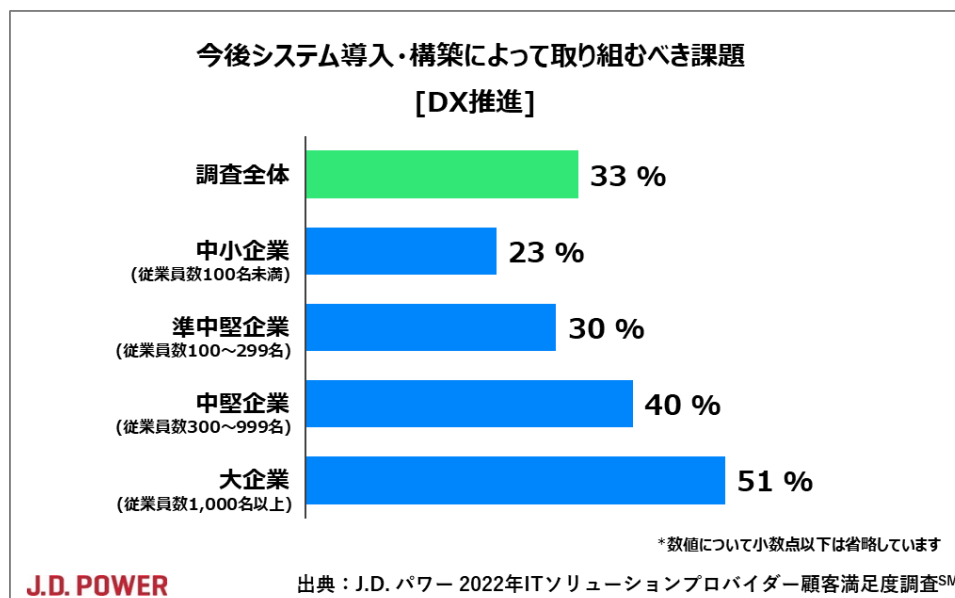
～中小企業ほど低い DX 推進意識、リコージャパンが 8 年連続での総合満足度第 1 位～

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 IT ソリューションプロバイダー顧客満足度調査SM<独立系/ユーザー系/事務機器系 Sler セグメント>**の結果を発表した。

中小企業ではまだ低い DX への取り組み意識

本年の調査では今後の取り組み課題として「DX 推進」について聴取した。今後システム導入・構築によって取り組むべき課題として「DX 推進」をあげた企業は調査全体では約 3 割（33%）となった（下図参照）。企業規模が大きい企業ほど DX への取り組み意識が高く、従業員数 1,000 名以上の大企業では 51%と半数の企業があげている。一方で中小企業では 23%と約 2 割に留まっており、中小企業におけるデジタル化への取り組み意識はまだ低い様相となっている。

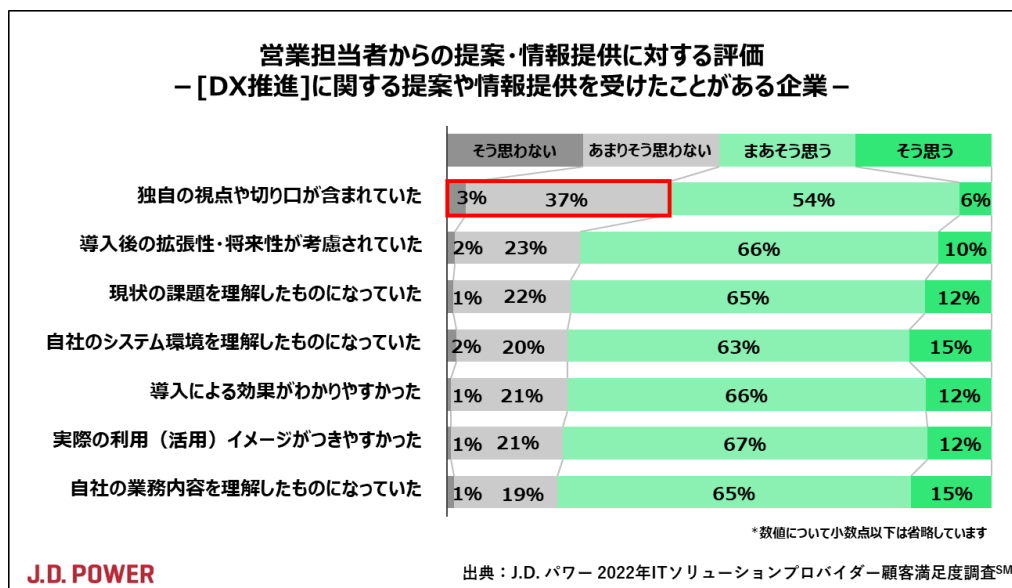
現在、官民をあげて企業の DX 推進を後押しする取り組みが進められているが、デジタル化への対応意識がまだ低い中小企業に対しては、その意識変革を促すためにも DX の必要性や取り組み効果等の啓蒙も重要であると言える。

**業界全体で更なる活性化が求められる DX 提案活動**

今後多くの企業で DX への取り組み意識の向上が期待されるが、直近 1 年以内に IT ソリューションプロバイダーから DX 推進に関する提案や情報提供を受けたことがある企業は調査全体では約 1 割（13%）に留まっており、まだ少ない。中小企業では 1 割未満（9%）、大企業においても 2 割未満（18%）となっており、提案活動の更なる活性化が業界全体として求められる。

IT ソリューションプロバイダーによる DX 提案、「独自の視点や切り口」に課題

「DX 推進」に関する提案や情報提供を受けたことがある企業に対して、IT ソリューションプロバイダーからの提案や情報提供の評価を聴取したところ、その内容の独自性に対する評価が低い傾向にあった。「独自の視点や切り口が含まれていた」について、「そう思わない」または「あまりそう思わない」という回答が合計で 40% となり、聴取した 7 項目の中で最も多い結果となった（下図参照）。数ある IT ソリューションプロバイダーの中から DX 支援事業者として選ばれるためにも、他社との差別化や特色のある提案が求められる。



IT ソリューションプロバイダー顧客満足度＜独立系/ユーザー系/事務機器系 Sler セグメント＞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（649 ポイント）

8 年連続の総合満足度第 1 位。「営業対応」、「システム品質」、「コスト」、「導入・構築対応」、「障害・トラブル対応」の全 5 ファクターで最高評価。

第 2 位：富士フイルムビジネスイノベーション（644 ポイント）

第 3 位：大塚商会（630 ポイント）

《 J.D. パワー 2022 年 IT ソリューションプロバイダー顧客満足度調査SM概要 》

年に 1 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 25 回目の実施となる。本年も独立系/ユーザー系/事務機器系 Sler のみを調査対象とした。

■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：情報システムの導入・構築を独立系/ユーザー系/事務機器系 Sler に委託している企業（従業員数 50 名以上）

■調査回答社数：3,635 社から 4,729 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、「営業対応」（39%）、「システム品質」（32%）、「コスト」（13%）、「導入・構築対応」（8%）、「障害・トラブル対応」（8%）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）

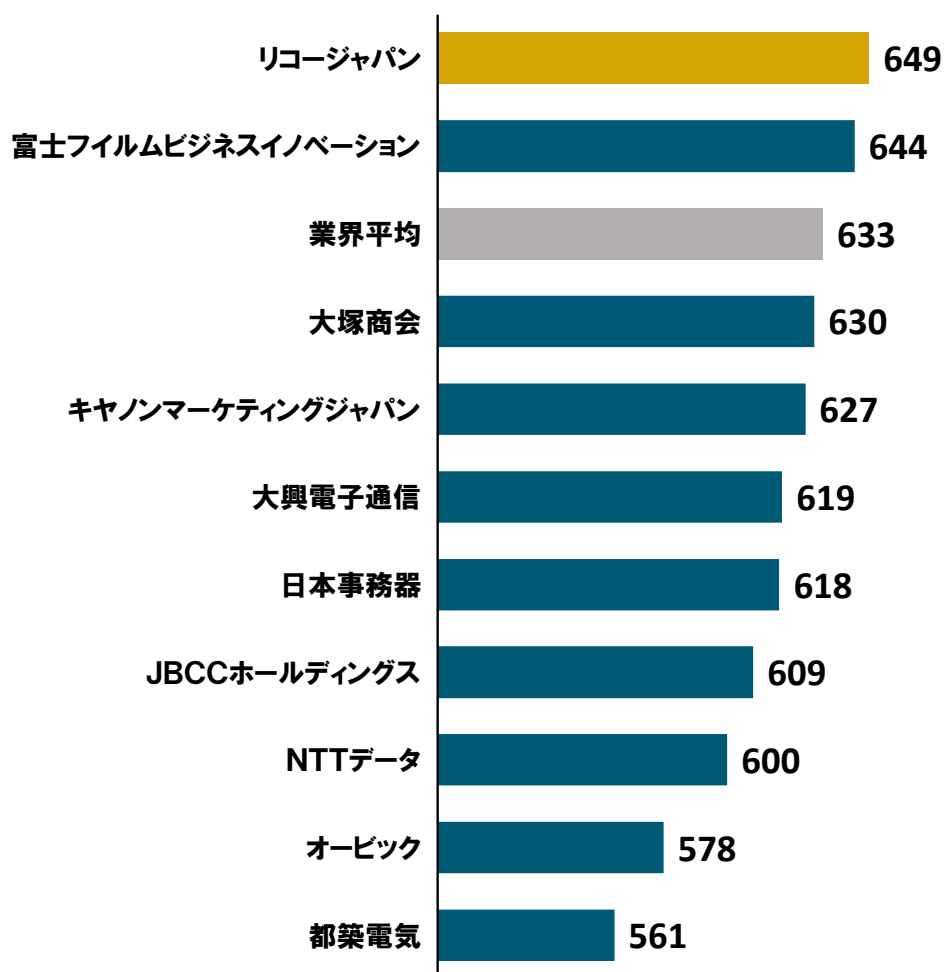
Tel：03-6809-2987 E-mail：japanGBIPractice@jdpa.com

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ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査SM
＜独立系/ユーザー系/事務機器系Slerセグメント＞

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IT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。