

2023年10月25日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2023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/ユーザー系>

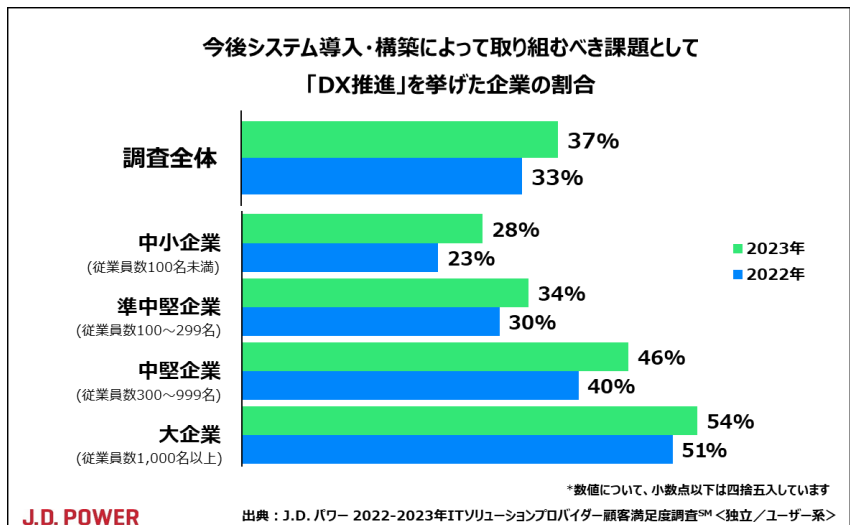
～富士フイルムビジネスイノベーションが総合満足度第1位。中小企業でも高まる DX ニーズ～

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 2023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/ユーザー系>***の結果を発表した。

*本年からセグメント名称の変更を行った（旧セグメント名：<独立系/ユーザー系/事務機器系 Sler>）。

中小企業でも高まる DX への取り組みニーズ

本年調査で、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」を挙げた企業は、全体で 37% となった。従業員数 1,000 名以上の大企業では 54% と半数を超えており、大企業ほど DX への取り組みに関心が高い傾向が続いている。一方、大企業と比べてまだ割合は低いものの、従業員数 100 名未満の中小企業では前年（2022 年 10 月発表）の 23% から本年は 28%、従業員数 300～999 名の中堅企業では前年の 40% から本年は 46% と、5 ポイント以上の増加が見られている。大企業のみならず、中小企業も含めた幅広い企業層において、今後もデジタル化への対応ニーズは高まっていくことが予想される。



IT ソリューションプロバイダーの「提案力」評価が向上、DX 提案が増加

本年の業界全体の総合満足度（1,000 ポイント満点）は前年と同スコアの 633 ポイントとなり、変化は見られていない。しかし、ファクター別に見ると、「導入・構築対応」で前年比+9 ポイント、「障害・トラブル対応」で+7 ポイント、「営業対応」で+6 ポイントの向上が見られており、SE やカスタマーエンジニア、営業担当者等による人的対応面での顧客満足度が向上している。「導入・構築対応」では「納入にかかる期間」や「各種説明・報告の適切さ（事前説明、中間報告等）」等で、「障害・トラブル対応」では「復旧・解決にかかる時間」や「各種報告の適切さ（中間報告、原因報告等）」等の評価が向上している。導入期間やトラブル対応へのスピード、また各プロセスにおける説明や報告といった顧客コミュニケーションが向上していると推察される。

また、「営業対応」においては「IT ソリューションや IT サービスに関する提案力」の評価が最も向上した。1 年以内に営業担当者から各種提案/情報提供があったとする企業のうち、「DX 推進」に関する提案/情報提供があったと回答した企業が前年の 27% から本年は 33% と増加が見られた。DX に対する顧客ニーズの高まりの中、IT ソリューションプロバイダーによる DX 提案活動の活性化が、顧客満足度向上の面においても功を奏していると言える。

前述の通り、今後も企業のデジタル化への対応ニーズは高まっていくと考えられる。ITソリューションプロバイダーにおいては、人手不足や生産性向上等が特に課題とされる中小企業等も含め、企業DXの促進に向けた幅広いサポートが今後益々期待されていくであろう。

J.D. パワー 2023 年 IT ソリューションプロバイダー顧客満足度<独立/ユーザー系>No. 1 を発表

総合満足度ランキングは下記の通り。（対象 8 ブランド）

第 1 位：富士フイルムビジネスイノベーション（654 ポイント）

「営業対応」、「システム品質」、「コスト」の 3 ファクターで最高評価。

第 2 位：リコージャパン（644 ポイント）

第 3 位：キヤノンマーケティングジャパン（637 ポイント）

「導入・構築対応」、「障害・トラブル対応」の 2 ファクターで最高評価。

《J.D. パワー 2023 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/ユーザー系>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。今回で 26 回目の実施となる。本年よりセグメント名を<独立/ユーザー系>（旧：<独立系/ユーザー系/事務機器系 Sler>）に変更している。

- 実施期間：2023 年 7 月下旬～8 月中旬
- 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・構築を外部に委託している企業（従業員数 50 名以上）
- 調査回答社数：3,332 社から 4,273 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」（37%）、「システム品質」（30%）、「コスト」（17%）、「導入・構築対応」（9%）、「障害・トラブル対応」（7%）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ての調査は、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。

【ご注意】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. パワー ジャパン

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（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

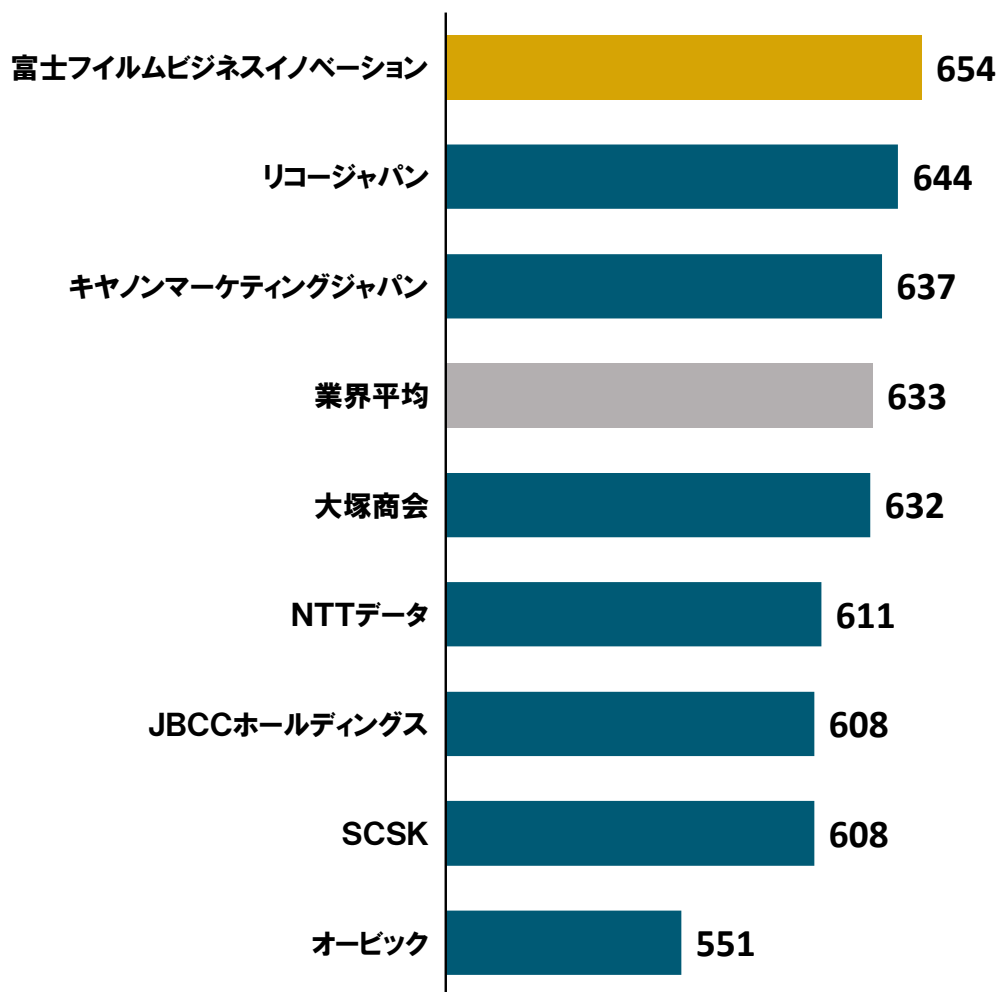
J.D. パワーについて：

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. パワーは、北米、ヨーロッパ、アジア太平洋にオフィスを構えています。事業内容の詳細については、<https://japan.jdpower.com/ja>をご覧ください。

J.D. パワー 2023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/ユーザー系>

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



注) 同点の場合は英文表記アルファベット順にて掲載しています。
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 2023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/ユーザー系>

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。