

2020年11月18日  
J.D. パワー ジャパン

## J.D. パワー 2020 年 IT 機器保守サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup><サーバー機編>

～リコージャパンが6年連続第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 機器保守サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup><サーバー機編>**の結果を発表した。

### IT 管理者の運用負担軽減へのニーズ、約半数の企業が挙げる

近年、システムの保守・運用における課題として「保守費用の削減」を挙げる企業が少なくないが、本年の調査でも、そのような企業が全体の半数近く（48%）にのぼった。

また、「システム管理者の運用負担軽減」についても半数近く（46%）の企業が今後の課題として挙げており、従業員数 1,000 人以上の大企業では半数を超え、100 人未満の中小企業でも 4 割強となった。IT 人材不足に加え、ニューノーマルの環境変化への対応にも追われる中、システム管理者の負担軽減は喫緊の課題となっているといえよう。

実際に契約しているサーバー保守の内容をみると、「リモート監視」「ヘルプデスクサービス」「運用代行サービス」といったサーバーの運用負担軽減につながるようなサービスも契約している企業はまだ全体の 3 割と少ないが、このような企業の総合満足度は非常に高く、ハードウェア保守関連のサービスのみを契約している企業よりも約 50 ポイント上回っている。また、同じ保守サービス事業者での契約継続意向も高い傾向が見られ、保守サービス事業者を非常に高く評価していることがみてとれる。

システム保守・運用における顧客の課題意識が運用効率化や管理負担低減に向かう中、顧客ニーズに合致したサービス提供の拡充が今後も期待される。

### J.D. パワー 2020 年 IT 機器保守サービス顧客満足度<サーバー機編>No.1 を発表

総合満足度ランキングは下記の通り。

#### **第 1 位：リコージャパン（637 ポイント）**

6 年連続の総合満足度第 1 位。「復旧作業」「平時の対応」「コスト」の 3 ファクターで最高評価。

#### **第 2 位：大塚商会（613 ポイント）**

「サービスメニュー」ファクターで最高評価。

#### **第 3 位：NEC フィールディング（582 ポイント）**

#### 《 J.D. パワー 2020 年 IT 機器保守サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup><サーバー機編>概要 》

年に一回、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 13 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：サーバーの保守契約をしている全国の従業員数 50 名以上の企業
- 調査回答社数：2,030 社から 2,459 件 ※1 回答企業から最大 2 社の評価を聴取

次頁に続く

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、「平時の対応」(37%)、「サービスメニュー」(27%)、「コスト」(21%)、「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。**

**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）**

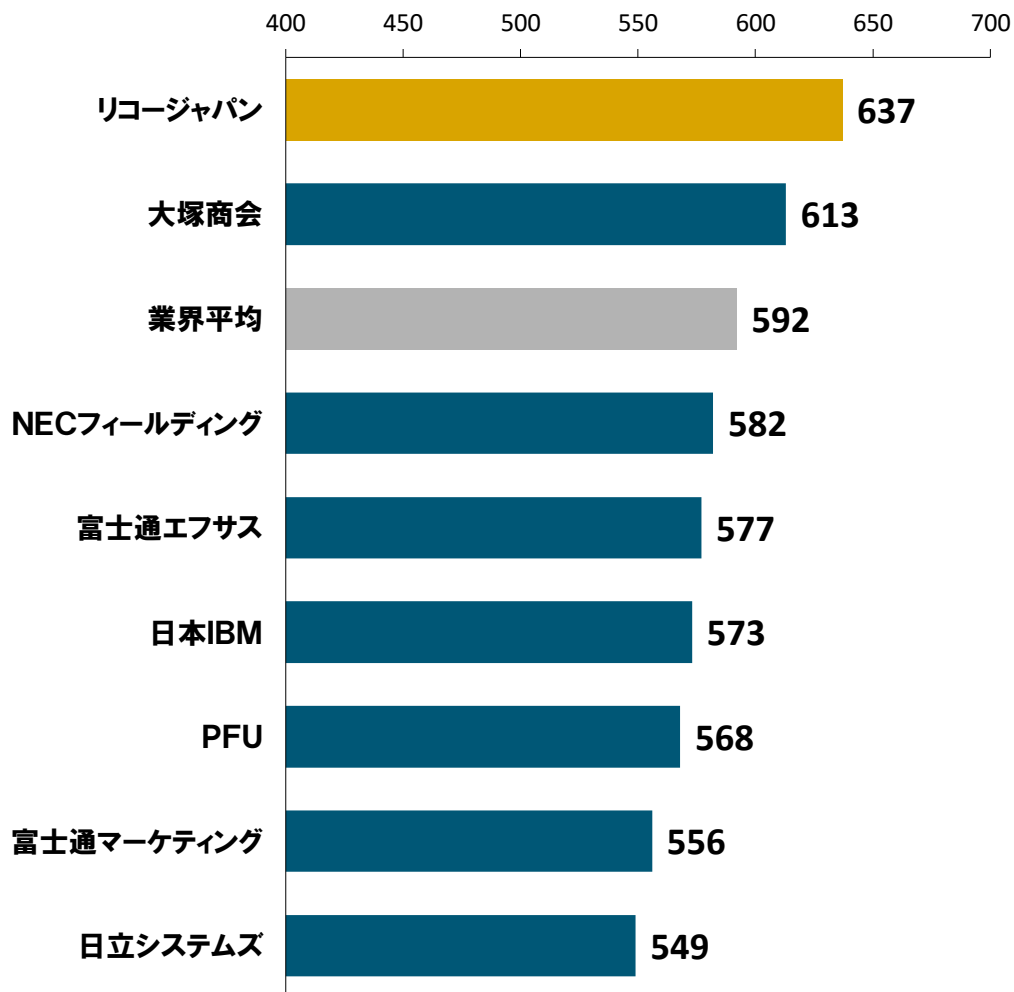
**Tel: 03-4570-8400 E-mail: japanGBIPractice@jdpa.com**

**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。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機器保守サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup> <サーバー機編>

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 2020年IT機器保守サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup> <サーバー機編>

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。