

2018年9月13日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2018年 IT機器保守サービス顧客満足度調査<サーバー機編> ～リコージャパンが4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、**2018年 IT機器保守サービス顧客満足度調査<サーバー機編>SM**の結果を発表した。

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（639ポイント）

4年連続での総合満足度第1位となった。「障害受付対応」「復旧作業」「平時の対応」「サービスメニュー」「コスト」の全ファクターで、ランキング対象となった10社中最高評価を得た。

第2位：大塚商会（596ポイント）

第3位：ユニアデックス（594ポイント）

◆修理対応の機会が減少する中でこそ、ロイヤルティにつながる活動の徹底を◆

サーバー機の保守契約をしている企業のうち、この1年でサーバー機の障害・トラブルを経験した企業は36%にとどまっており、保守サービス会社に対応するトラブルは年々僅かに減少傾向である。

このような中で保守サービス会社へのロイヤルティを上げていくためには、いざ障害が発生した際に、迅速・正確な修理対応を行っていくことに加え、保守サービス担当者から顧客側への能動的なアプローチが重要な鍵となる。

本調査では、トラブル復旧作業の際に保守サービス担当者から、障害・トラブル解消のための改善提案やアドバイスがあった場合や、気になっていることや困っていること等の確認が“詳細に/丁寧に”行われた場合、顧客の総合満足度は対前年比約+30ポイントの800ポイント弱と、非常に高いスコアを示している。

このことから、保守サービス担当者によるこのような取り組みは顧客満足に大きく寄与しており、その重要性は以前よりも更に高まっていることがうかがえる。

しかし、これらの活動が“詳細に/丁寧に”行われていると感じている顧客は全体の15%前後にとどまっており、実際に行われているケースはまだ少ない。

修理による接点が少ない中だからこそ、復旧作業に関わる基本的な対処だけでなく、そこに保守サービス担当者からの積極的なコミュニケーション活動を付加していくことは、顧客満足度を高め、保守サービスの継続的な利用につなげていく上での重要な活動といえる。

《J.D. パワー 2018年 IT機器保守サービス顧客満足度調査<サーバー機編> 調査概要》

全国の従業員規模50名以上の企業を対象に、サーバー機（メインフレーム・オフコン含む）のハードウェア保守契約の満足度を明らかにする調査。年に1回実施。

■実施期間：2018年7月 ■調査方法：郵送調査

■調査対象社数：サーバー機の年間保守契約を締結している企業3,012社 3,627件

※1回答企業から最大2社の評価を聴取

顧客満足度の測定にあたっては、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もとに総合満足度スコアの算出を行っている（1,000ポイント満点）。ファクターごとの総合満足度に対する影響度は次の通り。

「平時の対応」34%、「サービスメニュー」27%、「コスト」22%「復旧作業」12%、「障害受付対応」6%

*J.D. パワーが調査結果を公表する調査は 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。

《本リリースに関するお問い合わせ》

株式会社 J.D. Power Japan コーポレート コミュニケーション

担当：北見 TEL: 03-4570-8410 E-mail: cc-group@jdpa.com

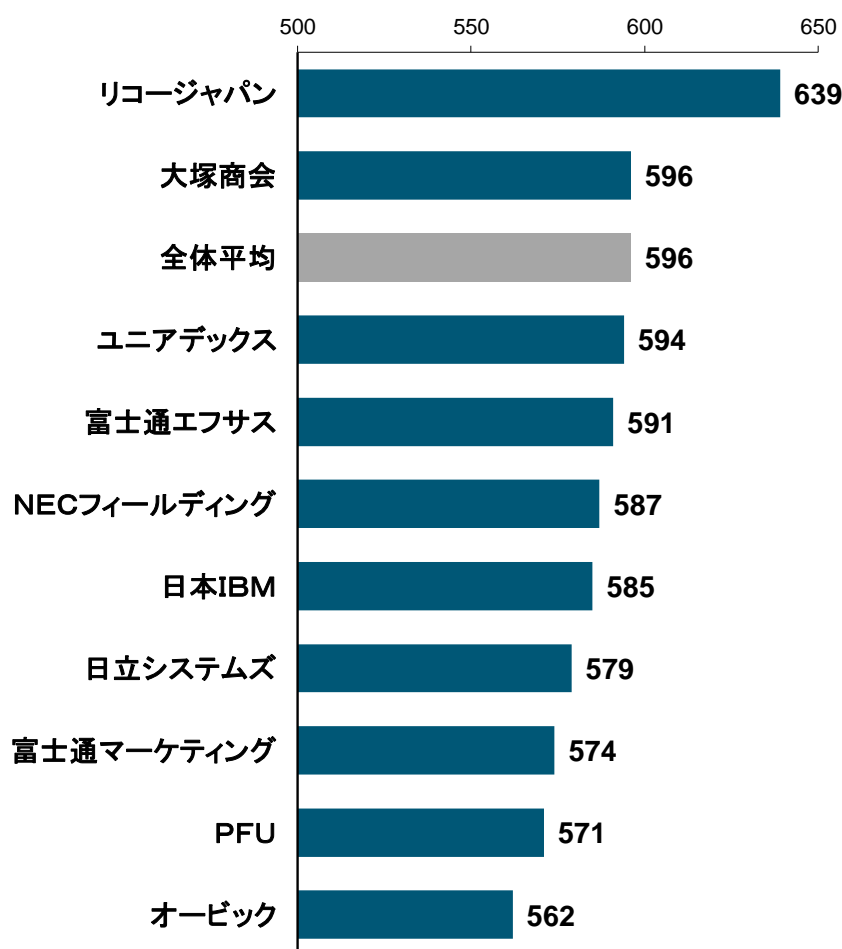
【ご注意】本紙は報道用資料です。弊社の許可なく本資料に掲載されている情報や結果を広告や販促活動に転用することを禁じます。

J.D. パワーについて：

J.D. パワー（本社：米国カリフォルニア州コストメサ）は顧客満足（CS）に関するインサイト並びにパフォーマンス改善のためのソリューションを提供する国際的なマーケティング情報サービス企業です。1968年に創業し、現在、北米、南米、ヨーロッパ、アジア（東京、シンガポール、北京、上海、バンコク）に計16の拠点を置き、毎年、世界中で数百万人にのぼる消費者やビジネス・ユーザーを対象に、品質や顧客満足に関する調査を実施しています。J.D. パワーは、国際的なオルタナティブ投資会社でプライベート・エクイティ企業であるXIOグループ（本社：ロンドン、創業者：Athene Li, Joseph Pacini, Murphy Qiao, Carsten Geyer）の投資先企業のひとつです。詳しくは弊社ウェブサイト <http://japan.idpower.com> をご覧ください。

J.D. パワー 2018年IT機器保守サービス顧客満足度調査<サーバー機編>SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



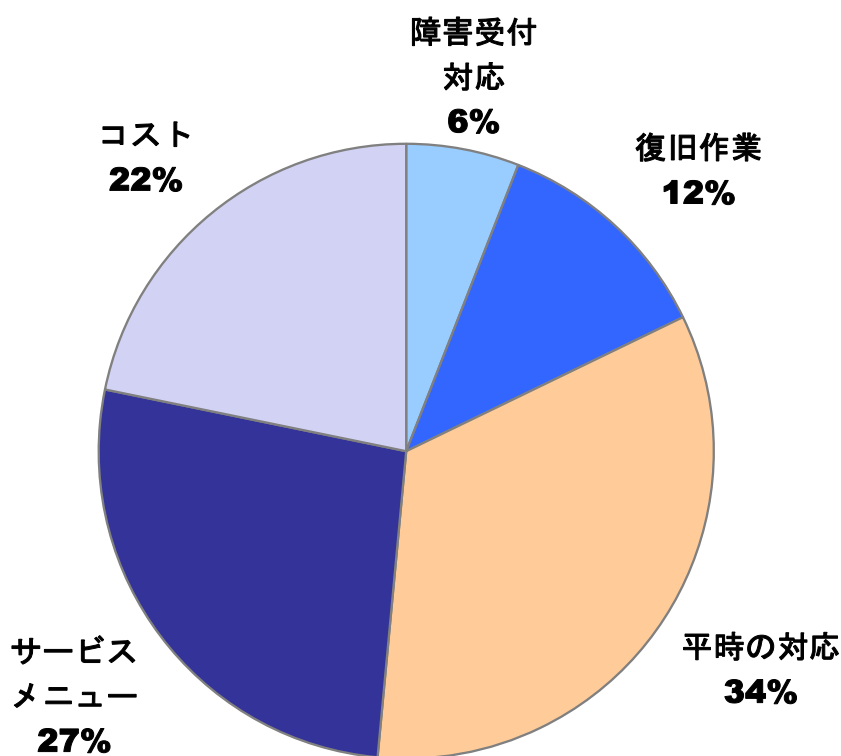
出典: J.D. パワー 2018年IT機器保守サービス顧客満足度調査<サーバー機編>SM

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下さい。

J.D. パワー
2018年IT機器保守サービス顧客満足度調査<サーバー機編>SM

総合満足度を構成するファクター



注) 各パーセント値は端数処理されているため、合計が100にならないことがあります。

出典: J.D. パワー 2018年IT機器保守サービス顧客満足度調査<サーバー機編>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下さい。