

2019年9月13日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2019年ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査SM

～NEC、NECソリューションイノベータ、リコージャパンが各セグメントで総合満足度第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、**2019年ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査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。

<コンピューターメーカー>

第1位：NEC (632ポイント)

「導入・構築対応」「障害・トラブル対応」「コスト」「営業対応」「サービス提供体制」の5ファクターで最高評価。

第2位：富士通 (619ポイント)

第3位：日本IBM (605ポイント)

<コンピューターメーカー系ベンダー>

第1位：NECソリューションイノベータ (621ポイント)

「導入・構築対応」「システム品質」「営業対応」の3ファクターで最高評価。

第2位：富士通マーケティング (611ポイント)

第3位：日立システムズ (602ポイント)

<独立系/ユーザー系/事務機器系 Sler>

第1位：リコージャパン (652ポイント)

5年連続の総合満足度第1位。「導入・構築対応」「障害・トラブル対応」「コスト」「営業対応」の4ファクターで最高評価。

第2位：富士ゼロックス (641ポイント)

第3位：JBCCホールディングス (640ポイント)

大企業中心に高まる働き方改革への取り組み意識

今年4月に「働き方改革関連法」が一部施行されて以降、ITシステム導入による働き方改革を喫緊の課題とする企業はますます増加している。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「働き方改革の推進」を挙げた企業は、昨年から+8ポイントと大幅な増加となり、全体の3割超に達した。特にその傾向が顕著なのは従業員数1,000人以上の大規模企業で、その割合は半数弱にもなる。

一方で、ITソリューションベンダーから最近1年以内に「働き方改革」に関する提案を受けたという企業は全体の約1割、今後、働き方改革の推進に取り組むべきとする企業においても2割弱にとどまっている。現時点では、企業側の課題意識の高まりに対し、ベンダー側の提案活動が追いついていない状況にあるようだ。

働き方改革がより一層ニーズの高いテーマとなっている中、ITソリューションベンダー各社においては企業の生産性向上や業務効率化に向けた具体的なソリューション提案の活性化が望まれる。

《J.D. パワー 2019 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》

年に一回、全国の従業員数 50 名以上の企業を対象に、情報システムの導入・構築事業者に対する満足度を聴取し明らかにする調査。当調査では業態ごとに IT ソリューションプロバイダーを 3 つのセグメントに分け、集計を行っている。

■実施期間：2019 年 7 月 ■調査方法：郵送調査

■調査回答件数：コンピューターメーカー : 663 件
コンピューターメーカー系ベンダー : 921 件
独立系/ユーザー系/事務機器系 Sler : 3,340 件

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、

「システム品質」(28%)、「営業対応」(25%)、「サービス提供体制」(24%)、「コスト」(9%)、「導入・構築対応」(7%)、「障害・トラブル対応」(6%)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。

【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 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: release@jdpa.com

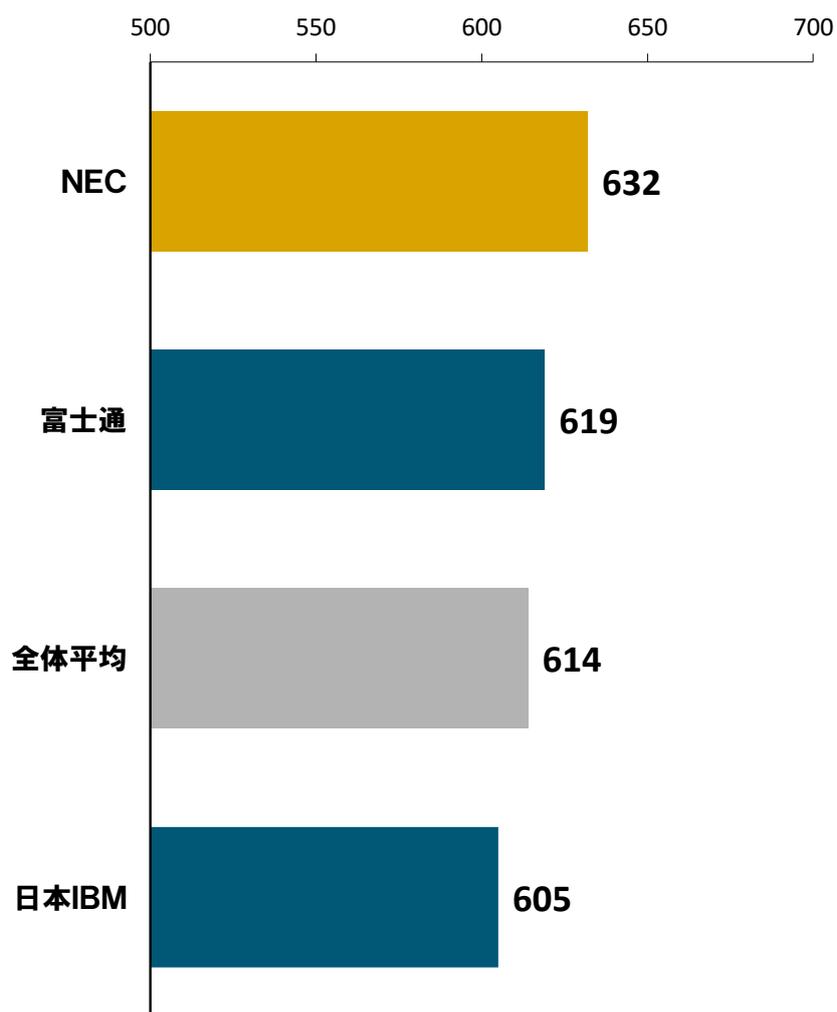
J.D. パワーについて：

J.D. パワー（本社：米国カリフォルニア州コスタメサ）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 2019年ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

【コンピューターメーカー】



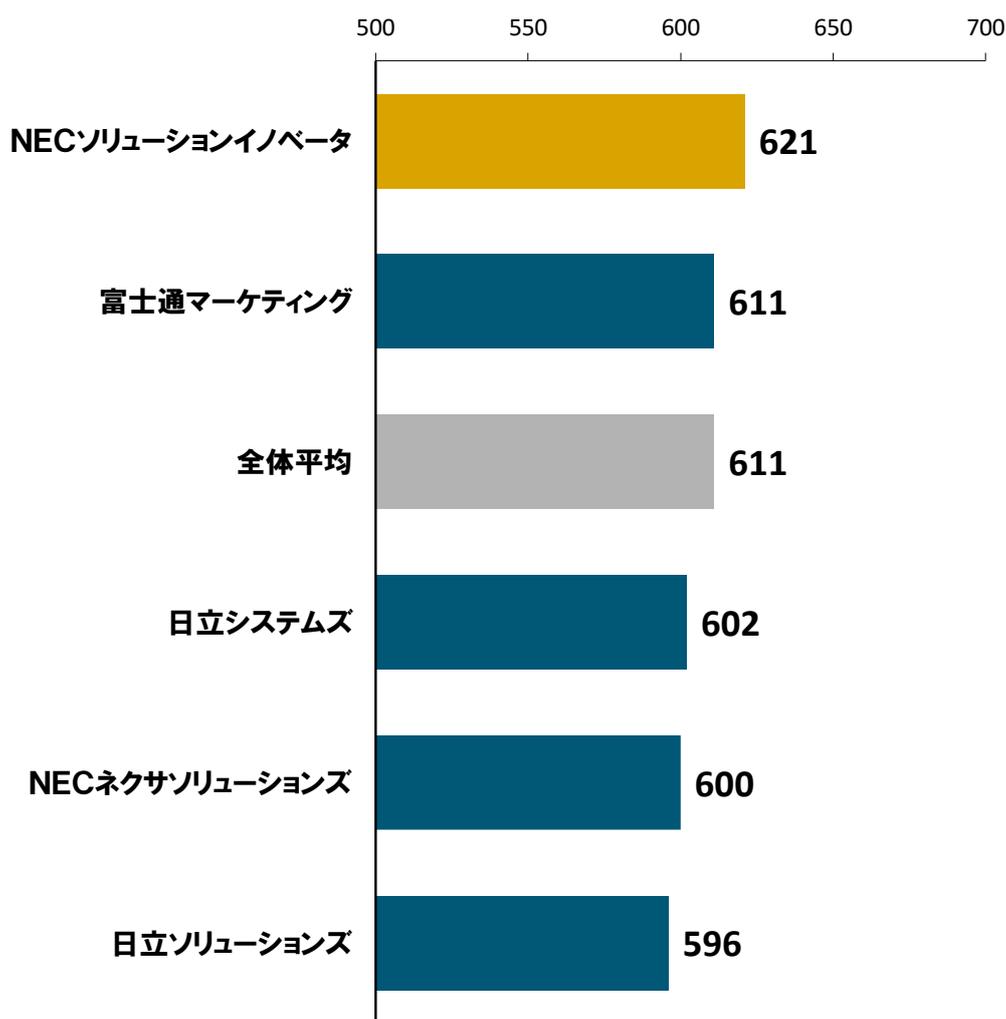
出典: J.D. パワー 2019年ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査SM

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。

J.D. パワー 2019年ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

【コンピューターメーカー系ベンダー】



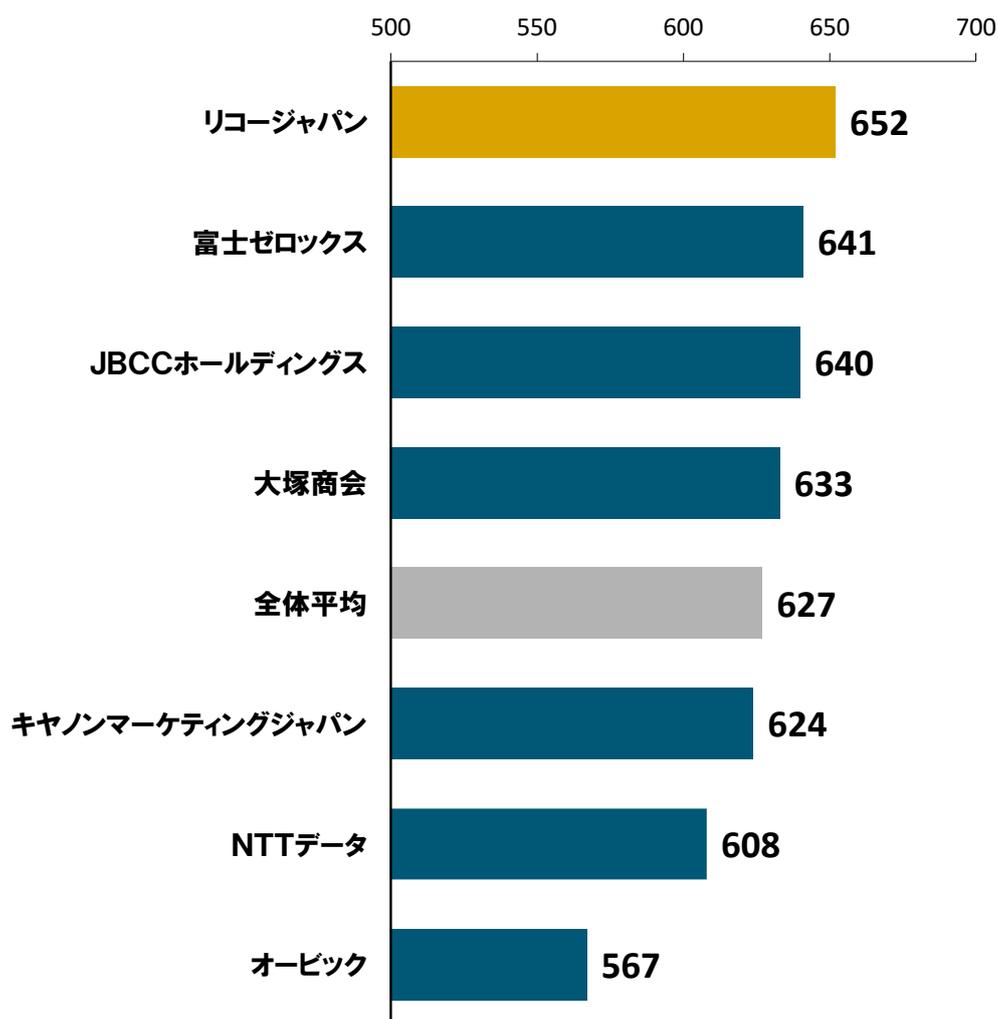
出典: J.D. パワー 2019年ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査SM

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。

J.D. パワー 2019年ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査SM

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Sler】



出典: J.D. パワー 2019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。