



Press Release

報道用資料

2013年9月19日

大企業を中心に高いクラウド導入意向

2013年日本ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査

〈当資料の要約〉

- 7割の企業がクラウド導入に前向き。大企業ではその割合が9割に達する。
- その一方でクラウドに対するセキュリティ面や利用料金に関する不安・懸念は依然として強い。
- 日本 IBM、NEC フィールディング、富士ゼロックスが各セグメントにおいて2年連続の満足度第1位。通信系事業者セグメントにおいてはNTT ドコモが満足度第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 アジア・パシフィック（本社：東京都港区、代表取締役社長：鈴木郁、略称：J.D. パワー）は、2013年日本ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査の結果を発表した。

当調査は、全国の従業員規模 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明らかにする調査で、2013年6月から7月に郵送調査によって実施した。

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4つのセグメントに分け、集計した。各セグメントと回答件数は以下のとおりである。

「コンピューターメーカー」 回答件数 978 件、「コンピューターメーカー系ベンダー」 回答件数 1,398 件、
「事務機メーカー系事業者」 回答件数 2,187 件、「通信系事業者」 回答件数 1,818 件
※なお、参考データとして「その他独立系・ユーザー系ベンダー」（回答件数 1,963 件）についても聴取している。

現在多くのITベンダーが展開に注力しているクラウドサービスであるが、クラウドサービスの導入意向は大企業ほど高い傾向が見られている。例えば従業員数 300 人未満といった小規模・中規模企業においてはクラウドサービスについて“ほとんどのシステムで導入を検討していきたい”または“機能・システムに応じて適宜検討していきたい”という導入に前向きな企業は7割程度であることに對し、従業員数 1,000 人以上といった大企業ではその割合は9割まで高まる。大企業ほどシステム構築に対する投資拡大意向も強く、大企業を中心にクラウドサービスの商機がある。

また導入に前向きな企業では“業務プロセスの見直し・効率化”や“社内情報共有の強化”、“事業継続計画（BCP）対策”といった分野を今後のシステム導入によって取り組む課題にあげる傾向がより強く、このような問題へのソリューションとしてのクラウド活用が今後も進むことが予想される。

しかしその一方でクラウド導入に対する懸念や不安は依然として強い。導入に前向きな企業においてもその半数はセキュリティ面や実際にかかる利用料金を不安視している。また大企業ほど“カスタマイズ性”や“既存システムからの移行（手段・費用）”といった点への懸念が強い。

現在のクラウドサービス商機をつかむためには、これら懸念を払拭・解決できるようなサービス提案が求められ

る。実際に大企業ほど提案の良さをシステム導入・構築ベンダーの選定要因とする傾向が強い。顧客個々のニーズをつかんだ提案に向けて日頃からの顧客とのコミュニケーションが欠かせない。

◆日本IBM、NECフィールディング、富士ゼロックス、NTTドコモが各セグメントにおいて第1位◆

各部門における総合満足度ランキングは次のとおりとなった。

コンピューターメーカー

ランキング対象となった5ベンダー中、日本IBMが昨年に続き顧客満足度第1位となった。同社は「システム品質」と「サービス提供体制」の2ファクターで最も高い評価を得ている。第2位は日立製作所で、「導入・構築対応」、「障害・トラブル対応」および「営業対応」ファクターでトップ評価となった。

コンピューターメーカー系ベンダー

ランキング対象となった9ベンダー中、NECフィールディングが2年連続顧客満足度第1位となった。同社はすべてのファクターで平均を上回る評価を得ており、「導入・構築対応」、「システム品質」、「コスト」、「営業対応」、「サービス提供体制」の5つのファクターでトップスコアとなっている。第2位は富士通エフサスで「障害・トラブル対応」ファクターで最も高い評価となった。

事務機メーカー系事業者

ランキング対象となった3ベンダー中、富士ゼロックスが昨年に続き顧客満足度第1位となった。同社は「導入・構築対応」、「システム品質」、「コスト」、「営業対応」の4ファクターで最も高い評価を得た。第2位はリコーで、「障害・トラブル対応」および「サービス提供体制」ファクターでトップ評価となっている。

通信系事業者

ランキング対象となった6ベンダー中、NTTドコモが顧客満足度第1位となった。同社は「システム品質」、「営業対応」、「サービス提供体制」の3ファクターで最も高い評価を得た。特に「営業対応」と「サービス提供体制」は平均を大きく上回る高い評価となっている。第2位はNTT東日本で「システム品質」、「障害・トラブル対応」の2ファクターでトップ評価となった。

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6つのファクターを設定し、各ファクターの総合満足度に対する影響度をもとに、総合満足度スコアを算出した(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、「導入・構築対応」9%、「システム品質」25%、「障害・トラブル対応」7%、「コスト」8%、「営業対応」27%、「サービス提供体制」25%となった。

*J.D. パワーが結果を発表する調査はすべて J.D. パワーが第三者機関として自主企画により実施したものです。

<株式会社 J.D. パワー アジア・パシフィックについて>

当社は米国 J.D. パワーの日本を含むアジア地域でのビジネスの拠点として 1990 年に設立された。自動車業界を始め通信、IT、金融、保険、トラベルなど様々な業界において顧客満足に関する調査やコンサルティングを実施している。尚、J.D. パワーではシンガポール、北京、上海、バンコクに拠点をもち、日本、オーストラリア、中国、インド、インドネシア、マレーシア、フィリピン、台湾、タイ、ベトナムで調査を実施している。会社概要や提供サービスなどの詳細は当社ウェブサイト <http://japan.jdpower.com> まで。

<J.D. パワーについて>

マグロウヒル・フィナンシャルの一部門である J.D. パワー (本社：米国カリフォルニア州ウェストレイク・ビレッジ) は、パフォーマンス改善、ソーシャル・メディア、顧客満足に関するインサイトとソリューションを提供している国際的なマーケティング情報サービス企業である。数百万人の消費者からの回答をもとに品質や顧客満足度に関する調査を毎年行なっている。

<マグロウヒル・フィナンシャルについて>

マグロウヒル・フィナンシャル (NYSE: MHP) は国際的な金融並びに商品市場に対する信用格付、ベンチマーク、情報・分析サービスを提供する事業を行う金融情報サービス企業である。主なブランドはスタンダード&プアーズ レーティングサービス、S&P Capital IQ、S&P ダウ・ジョーンズ・インデックス、プラッツ、クリシル、J.D. パワー、マグロウヒル・コンストラクションである。世界 27 カ国に約 17,000 人の従業員を有する。詳細はウェブサイト www.mhfi.com まで。

<当調査に関するお問い合わせ先>

(株) J.D. パワー アジア・パシフィック

コーポレート コミュニケーション

住 所： 東京都港区虎ノ門 5-1-5 虎ノ門 45MT ビル (〒105-0001)

電 話： 03-4550-8060

F A X： 03-4550-8152

e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

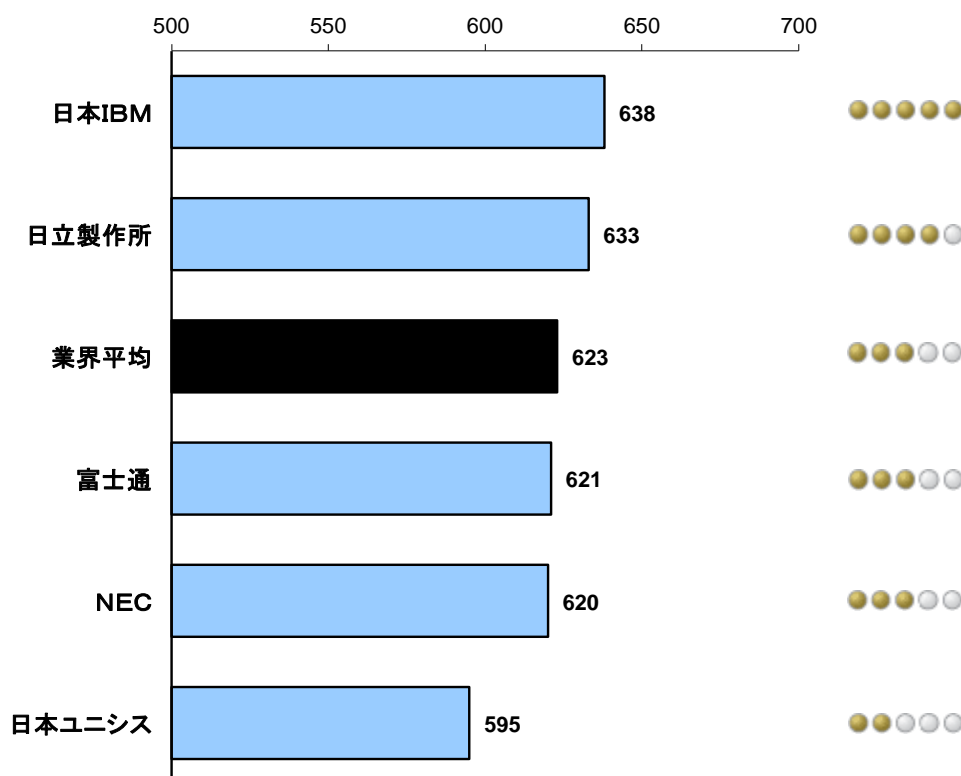
<ご注意>

本紙は報道用資料です。(株)J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く本資料に掲載されている情報および結果を広告または販促活動に転用することを禁止します。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2013年日本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】

パワー・サークル・
レーティングTM



レーティングの説明
 ●●●●● ベスト
 ●●●●○ ベター
 ●●●○● アベレージ
 ●●○○○ それ以外

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2013年日本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 アジア・パシフィックの許可無く、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。

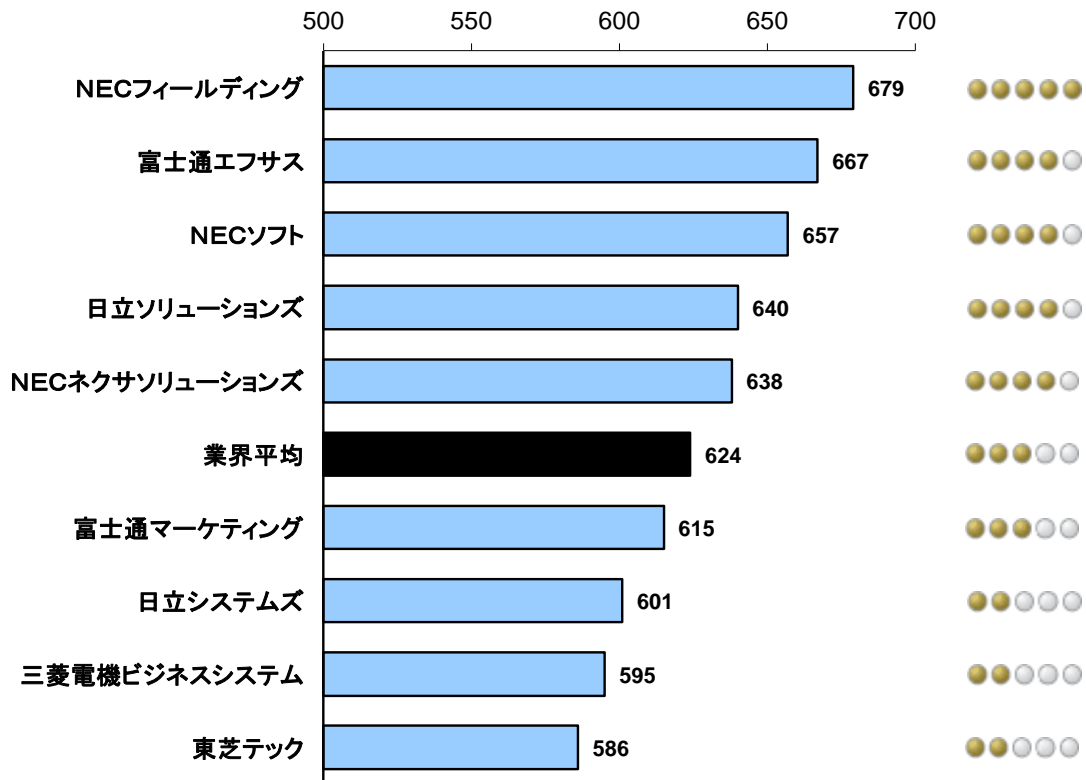
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー アジア・パシフィック 2013年日本ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査SM)を明記してください。

パワー・サークル・レーティングTMはJ.D. パワーの調査から得られた結果を基に作成されています。詳しくは <http://japan.jdpower.com/ratings/>へ。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2013年日本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】

パワー・サークル・
レーティングTM



レーティングの説明
 ●●●●● ベスト
 ●●●●○ ベター
 ●●●○● アベレージ
 ●●○●○ それ以外

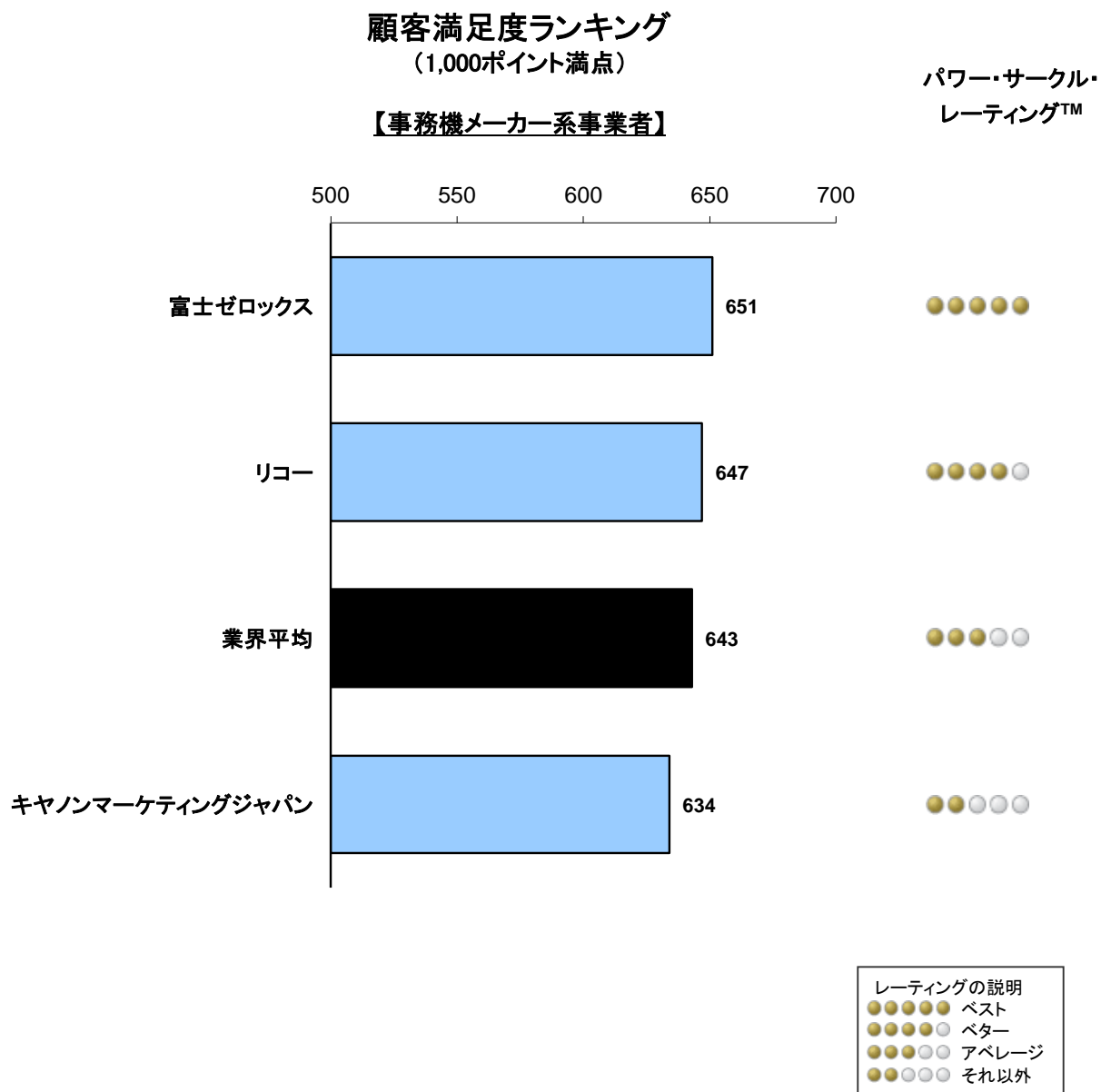
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2013年日本ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、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、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー アジア・パシフィック 2013年日本ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査SM)を明記してください。

パワー・サークル・レーティングTMはJ.D. パワーの調査から得られた結果を基に作成されています。詳しくは <http://japan.jdpower.com/ratings/>へ。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2013年日本ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査SM



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2013年日本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 アジア・パシフィックの許可無く、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、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー アジア・パシフィック 2013年日本ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査SM)を明記してください。

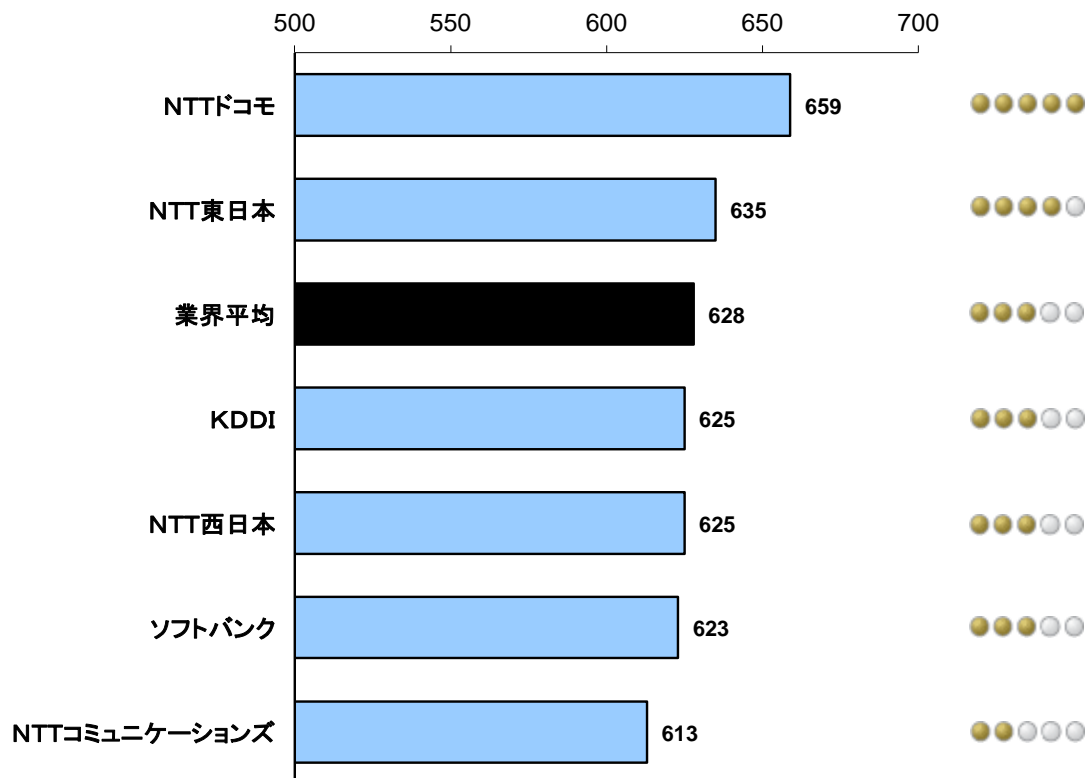
パワー・サークル・レーティングTMはJ.D. パワーの調査から得られた結果を基に作成されています。詳しくは <http://japan.jdpower.com/ratings/>へ。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2013年日本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)

【通信系事業者】

パワー・サークル・
レーティングTM



レーティングの説明
 ★★★★★ ベスト
 ★★★★☆ ベター
 ★★★☆☆ アベレージ
 ★★★★★ それ以外

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2013年日本ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査SM

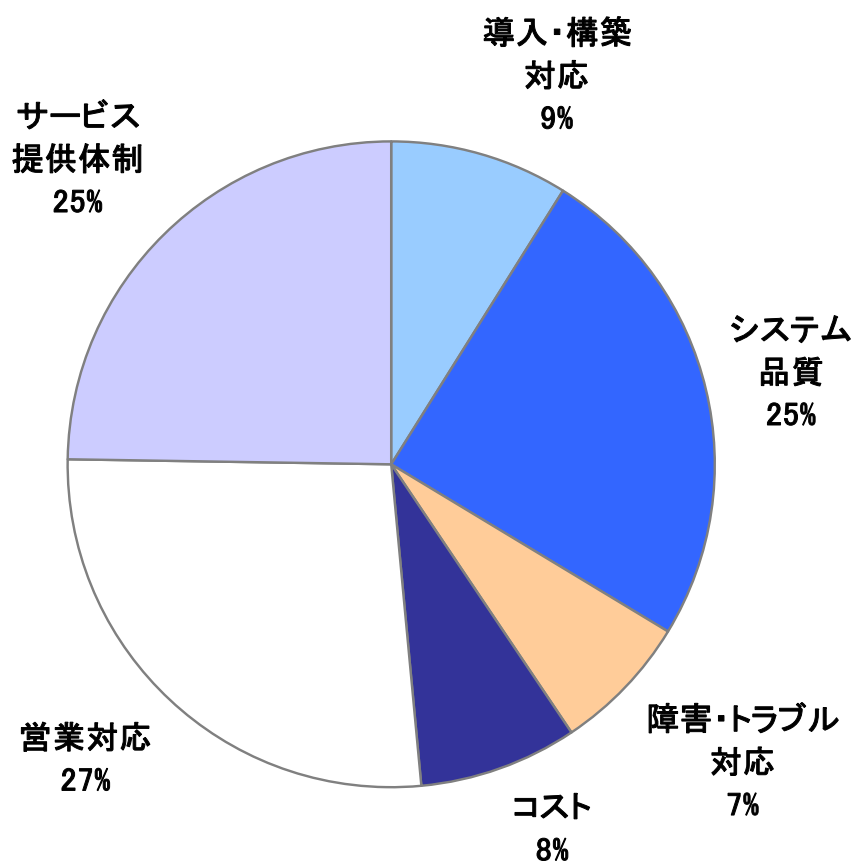
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー アジア・パシフィック 2013年日本ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査SM)を明記してください。

パワー・サークル・レーティングTMはJ.D. パワーの調査から得られた結果を基に作成されています。詳しくは <http://japan.jdpower.com/ratings/>へ。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2013年日本ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査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 アジア・パシフィック 2013年日本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 アジア・パシフィックの許可無く、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、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー アジア・パシフィック 2013年日本ITソリューションプロバイダー顧客満足度調査SM)を明記してください。