

2023年11月1日  
J.D. パワー ジャパン

**J.D. パワー 2023年サーバー保守サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>**

～リコージャパンが9年連続で総合満足度第1位。

システム運用・保守における企業課題、トップはセキュリティ強化、次いでIT管理者育成～

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年サーバー保守サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>**の結果を発表した。

**「サービスマニュー」のスコアが向上**

本年調査の総合満足度は628ポイント（1,000ポイント満点）となり、前年比+6ポイントの向上が見られた。ファクター別では、「サービスマニュー」で+9ポイントの向上となった。「平時の対応」および「復旧作業」は+4ポイント、「コスト」は+2ポイント、「障害受付対応」は+1ポイントで、これらはほぼ横ばいとなっている。

「サービスマニュー」については、企業規模別に見ると、従業員数100名未満や従業員数100～300名未満の企業において、共に前年比+14ポイントとなっており、中小企業・準中堅企業における評価向上が顕著となった。「保守メニュー・オプションの充実度」、「対応可能な製品の幅広さ」のスコアが向上しており、中小企業・準中堅企業を中心に、サーバー保守事業者のサービスラインナップやサービス対応範囲に対する評価が向上していると推察される。

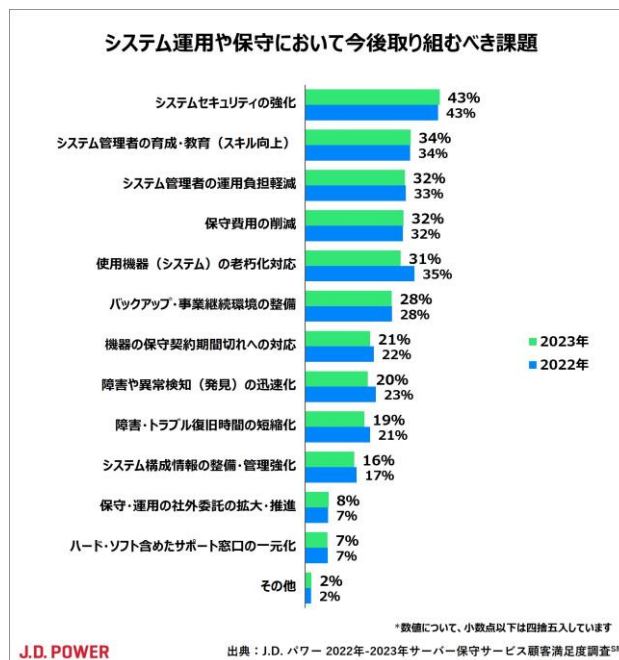
**幅広い企業層で見られるIT管理者不足への課題意識**

システム運用や保守において今後取り組むべき課題を見ると、本年も「システムセキュリティの強化」を挙げる企業が前年と同じく43%となり、最も多い結果となった。サイバー攻撃等が年々増加している中、システムの安全性をより高めたいとする企業が多い状況が続いている。

続いて多く挙げたのは、「システム管理者の育成・教育（スキル向上）」となった。前年と同じ34%の企業が課題に挙げている。この割合は企業規模による違いは見られず、中小企業から大企業までいずれの企業層においても34%～35%となっている。多くの企業でIT管理者となりうる人材の不足が発生している状況がうかがえ、適切なITインフラ管理やセキュリティ対策が行えていない企業が多いと考えられる。

このようなIT管理人材の不足を補うための対策の1つとして、運用代行やヘルプデスク等のアウトソーシングサービスの利用が考えられるが、サーバー保守事業者からこの1年以内にこのようなサービスの紹介・提案を受けたことがあると

回答した企業は1割と非常に少ない。サーバー保守事業者においては、運用代行サービス等の提案活動を強化し、IT管理者不足に悩む企業のITインフラ管理やシステムの安全性向上への更なる貢献が期待される。



## J.D. パワー 2023 年サーバー保守サービス顧客満足度 No.1 を発表

総合満足度ランキングは下記の通り。（対象 9 ブランド）

### 第 1 位：リコージャパン（671 ポイント）

9 年連続の総合満足度第 1 位。「平時の対応」、「サービスメニュー」、「コスト」、「復旧作業」、「障害受付対応」の全 5 ファクターで最高評価。

第 2 位：大塚商会（645 ポイント）

第 3 位：JB サービス（626 ポイント）

### 《J.D. パワー 2023 年サーバー保守サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup> 概要》

年に 1 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。今回で 16 回目の実施となる。

- 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：サーバー機（メインフレーム・オフコン含む）の保守契約をしている企業（従業員数 50 名以上）
- 調査回答社数：2,965 社から 3,381 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、「平時の対応」（35%）、「サービスメニュー」（32%）、「コスト」（19%）、「復旧作業」（9%）、「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

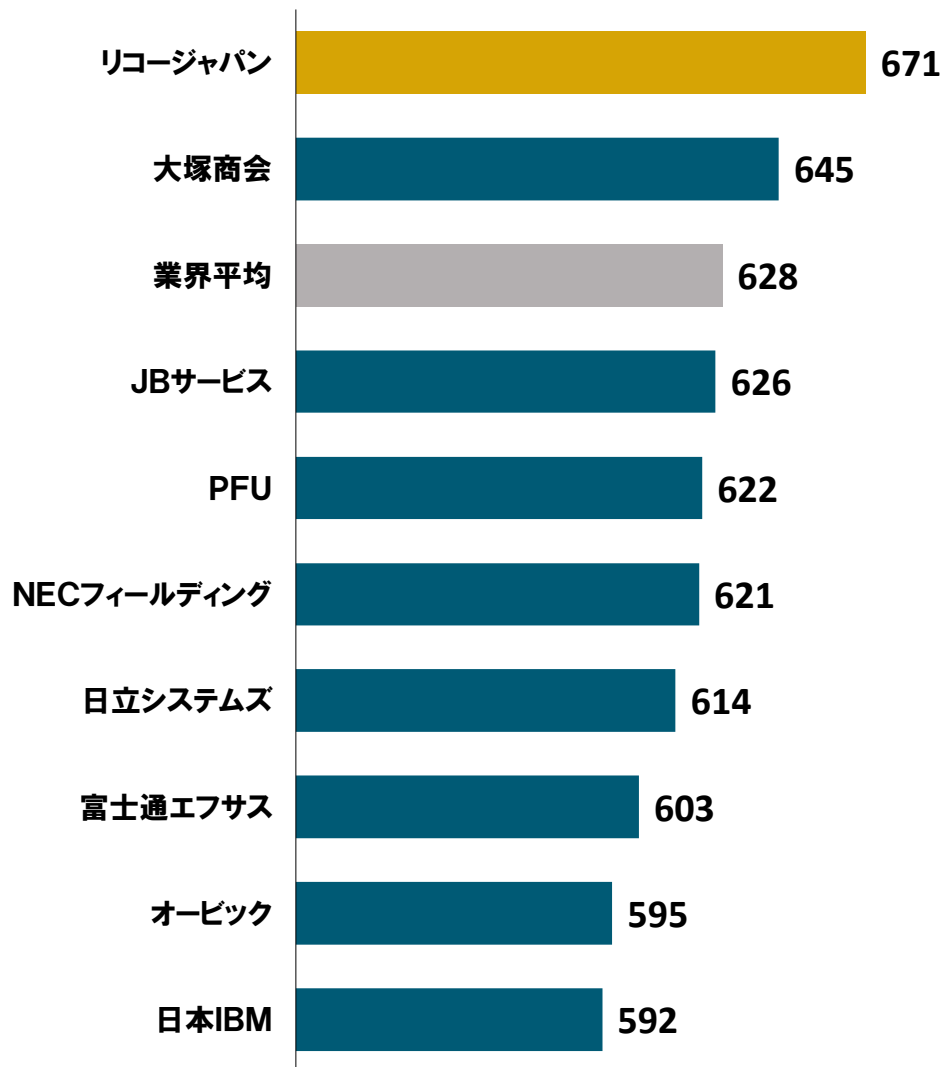
J.D. パワーについて：

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年サーバー保守サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 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 2023年サーバー保守サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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。