

2004年 ITのサービス/サポートの ユーザ実態と評価レポート

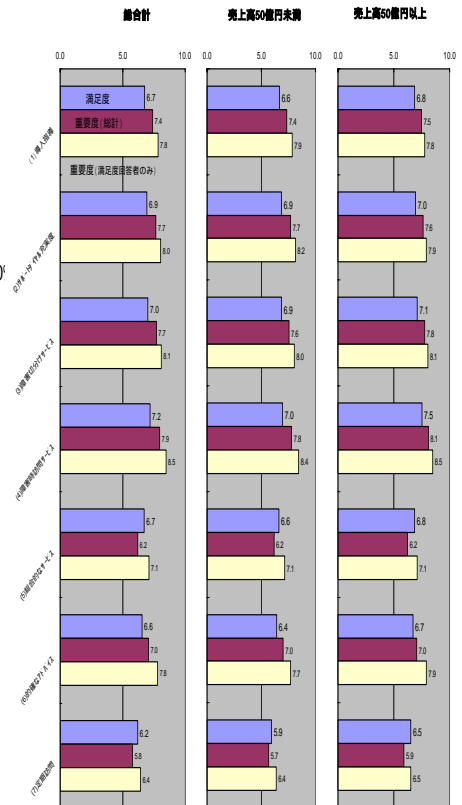
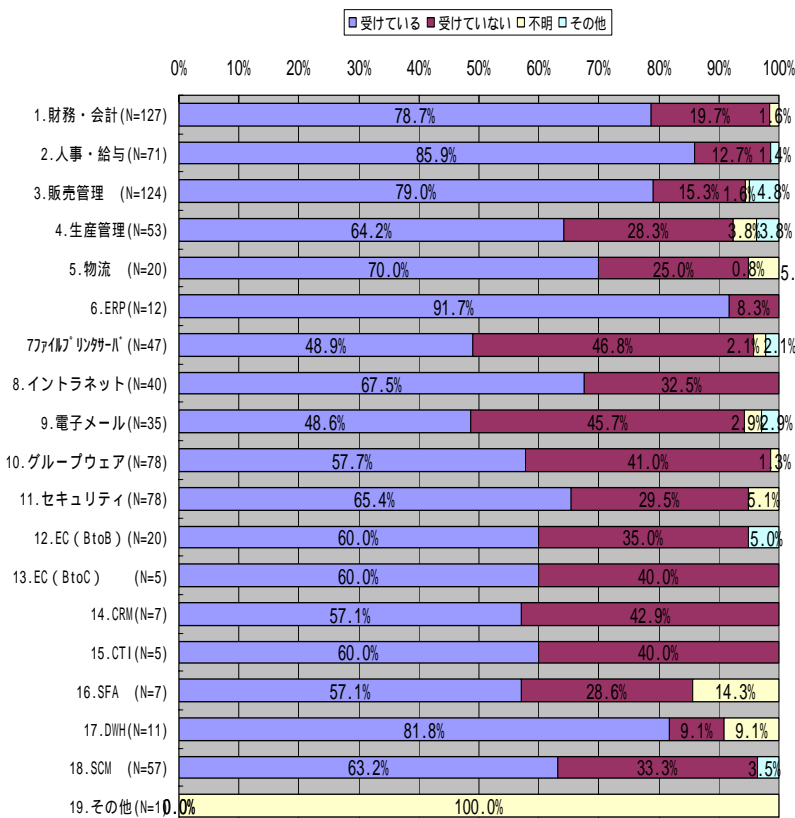
発刊日:2004年5月17日 体裁: A4判 260P 価格: 95,000円(税込み 99,750円)
CD版もご用意してあります。

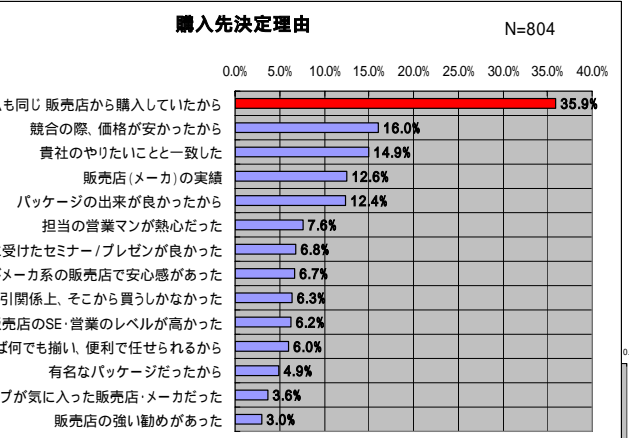
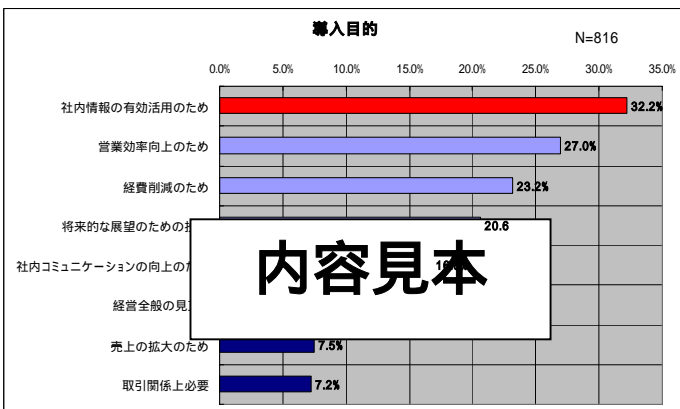
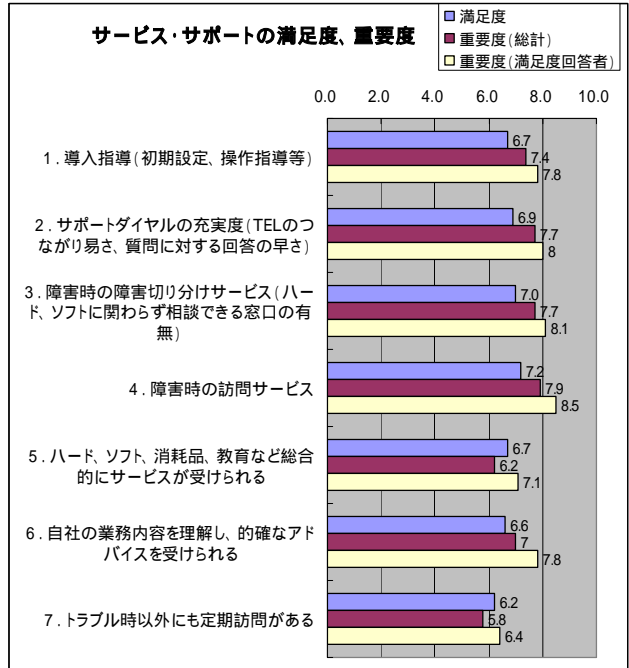
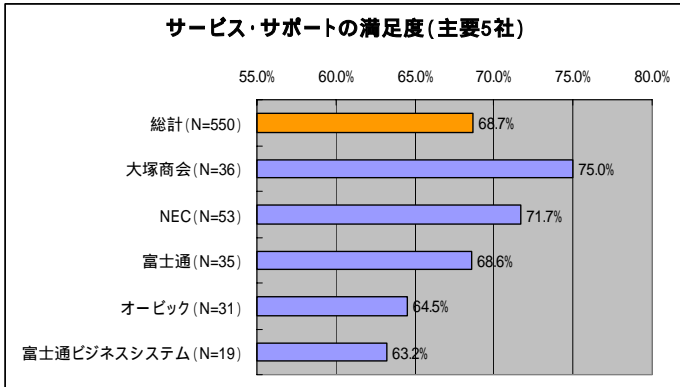
内容: 全国の民間企業(年商5億円以上500億円未満)7000件を対象に郵送アンケート実施し、666件の有効回答票をもとに集計、分析。調査期間: 2004年2月から3月。

<ITのサービス/サポート実態・評価の分析ポイント>

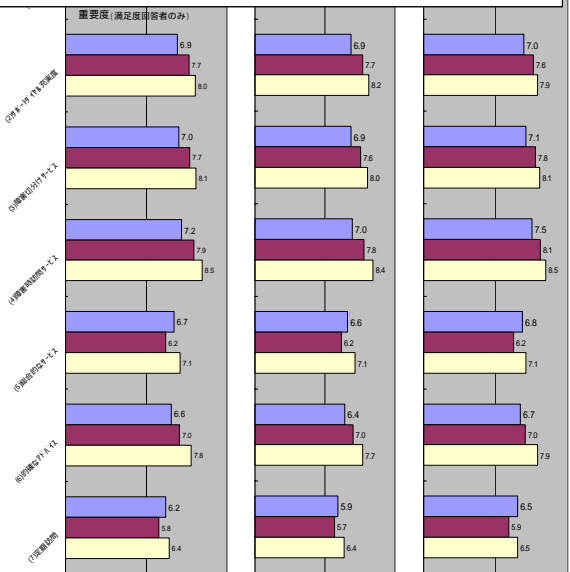
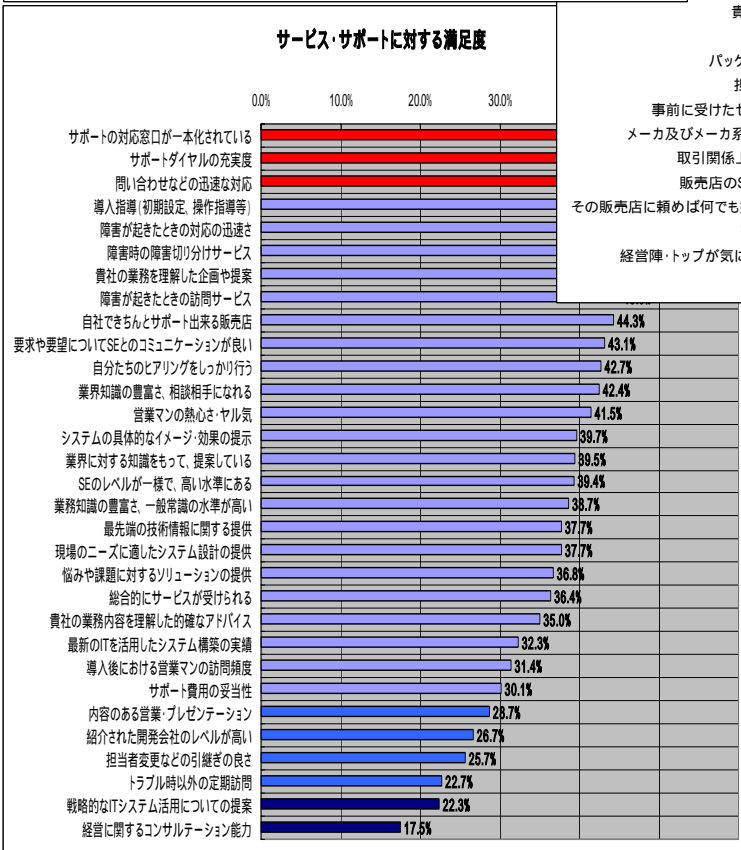
- 業界唯一の中堅・中小企業のサービス/サポート調査レポート!
- 中堅・中小企業のサービス/サポートの満足度はどうなっている?
- アプリケーション別サービス/サポートの評価・満足度!
- 中堅・中小企業における満足度の高い購入先はどこか?
- 営業サポートの評価は、購入先別ではどうか?
- サービス/サポートの詳細項目別の評価はどうか?
- コンサルティングサポートの詳細項目別の評価はどうか?
- 中堅・中小企業が購入先を決める要因は何か?
- ここ1年以内のITシステムの導入目的は何か?

保守契約率(業務アプリケーション別)





内容見本



資料申込み要領 同封の用紙にご記入の上、FAX もしくは郵送、e mail でお申し込みください。

URL: <http://www.norkresearch.co.jp>

有限会社ノークリサーチ

〒124-0001 東京都葛飾区小菅 4-12-5 03-5629-2163 Fax03-5629-2164

E-Mail: report@norkresearch.co.jp

「調査の概要・まとめ」

調査の概要・サンプルサマリ

1. プロフィール

プロフィール

2. ITシステムの導入状況

ここ1年間でのITシステム導入状況

2.ITシステムの内容

3購入先

4.システム導入目的（複数回答）

5.購入先決定要因（複数回答）

6.保守契約の有無

7.サービスに対する満足度

3. サポート・サービスに対する満足度

1.購入先別評価（1）総合計

1.購入先別評価（2）大塚商会

1.購入先別評価（3）リコー

1.購入先別評価（4）オービック

1.購入先別評価（5）NEC

1.購入先別評価（6）DELL

1.購入先別評価（7）富士通

1- 購入先別評価 貴社の業務を理解した企画や提案

1- 購入先別評価 導入後における営業マンの訪問頻度

1- 購入先別評価 業界の知識の豊富さ、相談相手になれる

1- 購入先別評価 最先端の技術情報に関する提供

1- 購入先別評価 問い合わせなどの迅速な対応

1- 購入先別評価 要求や要望について SE とのコミュニケーションが良い

1- 購入先別評価 担当者変更などの引継ぎの良さ

1- 購入先別評価 内容のある営業・プレゼンテーション

1- 購入先別評価 業務知識の豊富さ、一般常識の水準が高い

1- 購入先別評価 営業マンの熱心さ・ヤル気

2- 購入先別評価 現場のニーズに適したシステム設計の提供

2- 購入先別評価 自分たちのヒアリングをしっかりと行う

2- 購入先別評価 悩みや課題に対するソリューションの提供

2- 購入先別評価 経営に関するコンサルティング能力

2- 購入先別評価 システムの具体的なイメージ・効果の提示

2- 購入先別評価 業界に対する知識をもって、提案している

2- 購入先別評価 SE のレベルが一様で、高い水準にある

2- 購入先別評価 紹介された開発会社のレベルが高い

2- 購入先別評価 最新の IT を活用したシステム構築の実績

2- 購入先別評価 戦略的な IT システム活用についての提案

2- 購入先別評価 貴社の業務内容を理解した的確なアドバイス

3- 購入先別評価 導入指導（初期設定、操作指導等）

3- 購入先別評価 サポートダイヤルの充実度

3- 購入先別評価 障害時の障害切り分けサービス

3- 購入先別評価 サポートの対応窓口が一本化されている

3- 購入先別評価 サポート費用の妥当性

3- 購入先別評価 自社できちんとサポート出来る販売店

3- 購入先別評価 障害が起きたときの対応の迅速さ

3- 購入先別評価 障害が起きたときの訪問サービス

3- 購入先別評価 総合的にサービスが受けられる

3- 購入先別評価 トラブル時以外の定期訪問

2.購入先相関分析（1）購入先評価（合計） 相関行列表

2.購入先相関分析（2）購入先評価（売上高 50 億円未満） 相関行列表

2.購入先相関分析（3）購入先評価（売上高 50 億円以上） 相関行列表

3.因子分析（1）総合計

3.因子分析（2）売上高 50 億円未満

4. サービス・サポートの満足度・重要度

1.平均点評価（1）総合計

1.平均点評価（2）大塚商会

1.平均点評価（3）リコー

1.平均点評価（4）オービック

1.平均点評価（5）NEC

1.平均点評価（6）DELL

1.平均点評価（7）富士通

1.平均点評価（1）導入指導

1.平均点評価（2）サポートダイヤル充実度

1.平均点評価（3）障害切り分けサービス

1.平均点評価（4）障害見訪問サービス

1.平均点評価（5）総合的なサービス

1.平均点評価（6）的確なアドバイス

1.平均点評価（7）定期訪問

1. プロフィール・ITシステムの導入状況（集計結果）

プロフィール

0.ここ1年でのITシステムの導入

1-1.ITシステム内容

1-2.購入先

1-2.購入先（購入先×システム内容）

1-3.システム導入目的

1-4.購入先決定要因

1-5.導入ソフト・システムの保守契約の有無

1-6.購入先満足度

2. サポート・サービスに対する満足度（集計結果）

ポジティブ評価一覧

平均一覧

1.営業面 貴社の業務を理解した企画や提案

1.営業面 導入後における営業マンの訪問頻度

1.営業面 業界知識の豊富さ、相談相手になれる

1.営業面 最先端雄技術情報に関する提供

1.営業面 問い合わせなどの迅速な対応

1.営業面 要求や要望について SE とのコミュニケーションが良い

1. 営業面 担当者変更などの引継ぎの良さ
 1. 営業面 内容ある営業・プレゼンテーション.
 1. 営業面 業務知識の豊富さ、一般常識の水準が高い
 1. 営業面 営業マンの熱心さ・ヤル気
 1. 営業面 その他
 2. ソリューション・コンサルテーション面 現場のニーズに適したシステム設計の提供
 2. ソリューション・コンサルテーション面 自分たちのヒアリングをしっかりと行う
 2. ソリューション・コンサルテーション面 悩みや課題に対するソリューションの提供
 2. ソリューション・コンサルテーション面 経営に関するコンサルテーション能力
 2. ソリューション・コンサルテーション面 システムの具体的なイメージ・効果の提示
 2. ソリューション・コンサルテーション面 業界に対する知識をもって、提案している
 2. ソリューション・コンサルテーション面 SEのレベルが一様で、高い水準にある
 2. ソリューション・コンサルテーション面 紹介された開発会社のレベルが高い
 2. ソリューション・コンサルテーション面 最新のITを活用したシステム構築の実績
 2. ソリューション・コンサルテーション面 戦略的なITシステム活用についての提案
 2. ソリューション・コンサルテーション面 貴社の業務内容を理解した的確なアドバイス
 2. ソリューション・コンサルテーション面 その他
 3. サービス・サポート面 導入指導（初期設定、操作指導等）
 3. サービス・サポート面 サポートダイヤルの充実度（TELのつながり易さ、質問に対する回答の早さ）
 3. サービス・サポート面 障害時の障害切り分けサービス（ハード、ソフトに関わらず相談できる窓口）
 3. サービス・サポート面 サポートの対応窓口が一本化されている
 3. サービス・サポート面 サポート費用の妥当性
 3. サービス・サポート面 自社できちんとサポート出来る販売店
 3. サービス・サポート面 障害が起きた時の対応の迅速さ
 3. サービス・サポート面 障害が起きた時の訪問サービス
 3. サービス・サポート面 ハード/ソフト、消耗品、教育など総合的にサービスが受けられる
 3. サービス・サポート面 トラブル時以外の定期訪問
 3. サービス・サポート面 その他
- 1. サービス・サポートの満足度・重要度（集計結果）**
- 平均点一覧
1. サービス・サポートの満足度 導入指導（初期設定・操作指導）
 2. サービス・サポートの満足度 サポートダイヤルの充実度
 3. サービス・サポートの満足度 障害時の障害切り分けサービス
 4. サービス・サポートの満足度 障害時の訪問サービス
 5. サービス・サポートの満足度 ハード、ソフト、消耗品教育など総合的にサービスが受けられる
 6. サービス・サポートの満足度 自社の業務内容を理解し、的確なアドバイスを受けられる
 7. サービス・サポートの満足度 トラブル時以外にも定期訪問がある
- 2-1. サービス・サポートの重要度 導入指導（初期設定・操作指導）
 - 2-2. サービス・サポートの重要度 サポートダイヤルの充実度
 - 2-3. サービス・サポートの重要度 障害時の障害切り分けサービス
 - 2-4. サービス・サポートの重要度 障害時の訪問サービス
 - 2-5. サービス・サポートの重要度 ハード、ソフト、消耗品教育など総合的にサービスが受けられる
 - 2-6. サービス・サポートの重要度 自社の業務内容を理解し、的確なアドバイスを受けられる
 - 2-7. サービス・サポートの重要度 トラブル時以外にも定期訪問がある
- 3-1. サービス・サポートの重要度（満足度回答者のみ） 導入指導（初期設定・操作指導）
 - 3-2. サービス・サポートの重要度（満足度回答者のみ） サポートダイヤルの充実度
 - 3-3. サービス・サポートの重要度（満足度回答者のみ） 障害時の障害切り分けサービス
 - 3-4. サービス・サポートの重要度（満足度回答者のみ） 障害時の訪問サービス
 - 3-5. サービス・サポートの重要度（満足度回答者のみ） ハード、ソフト、消耗品教育など総合的にサービスが受けられる
 - 3-6. サービス・サポートの重要度（満足度回答者のみ） 自社の業務内容を理解し、的確なアドバイスを受けられる
 - 3-7. サービス・サポートの重要度（満足度回答者のみ） トラブル時以外にも定期訪問がある