

ITのサービス/サポートに関するユーザ実態調査報告

ノーク・リサーチ(本社東京都葛飾区小菅4-12-5:代表者 伊嶋謙二)では国内中堅・中小企業のITのサービス/サポートに関する実態調査を実施し、その分析結果を発表した。

調査対象: 全国7000社の年商5億円以上500億円未満の民間企業

調査分析期間: 2004年2月~2004年3月 調査方法: 郵送アンケート 有効回収票: 666社

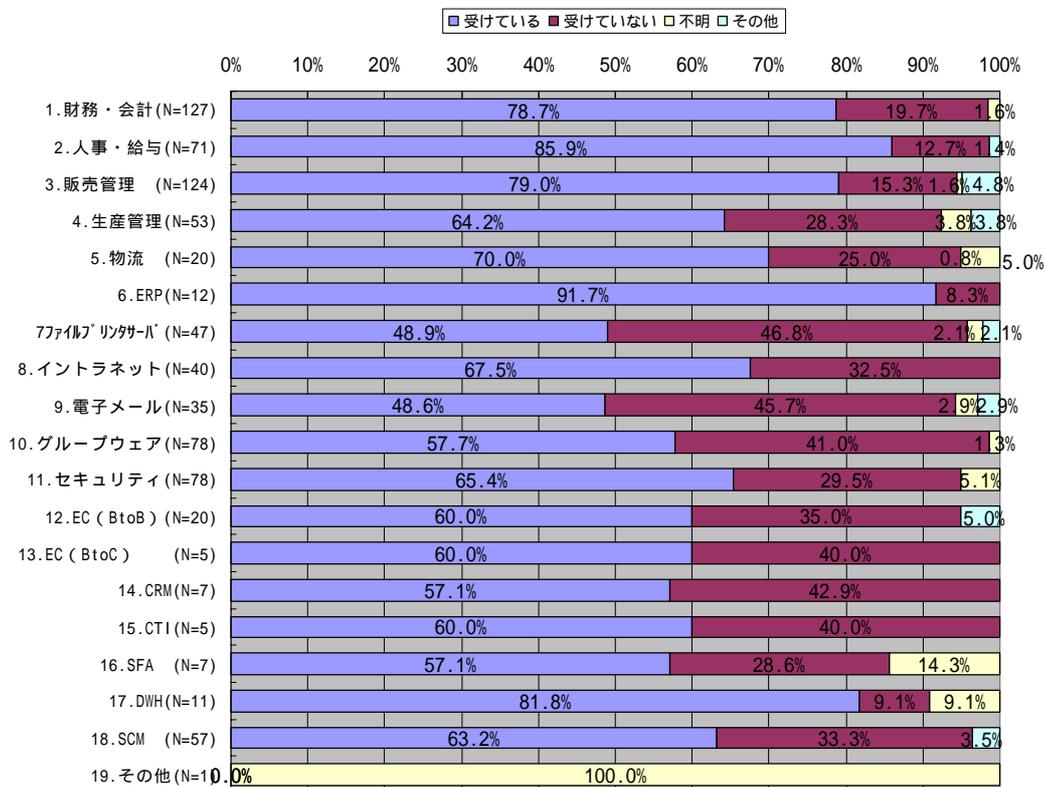
調査結果のポイント

- ・保守契約率は69.2%で約7割。ERPは9割を超える保守契約率
- ・「大塚商会」が保守満足度でトップ
- ・ソリューション、コンサルティングの満足度低い
- ・「サポート窓口」「サポートダイヤル」などの満足度高い
- ・「障害時の訪問サービス」は満足度、重要度ともに高い
- ・購入先の決定要因は「以前と同じ販売店だから」がトップ
- ・ITシステムの導入目的は「社内情報の有効活用」「営業効率向上のため」が多い

- 保守契約率は69.2%で約7割。ERPは9割を超える保守契約率

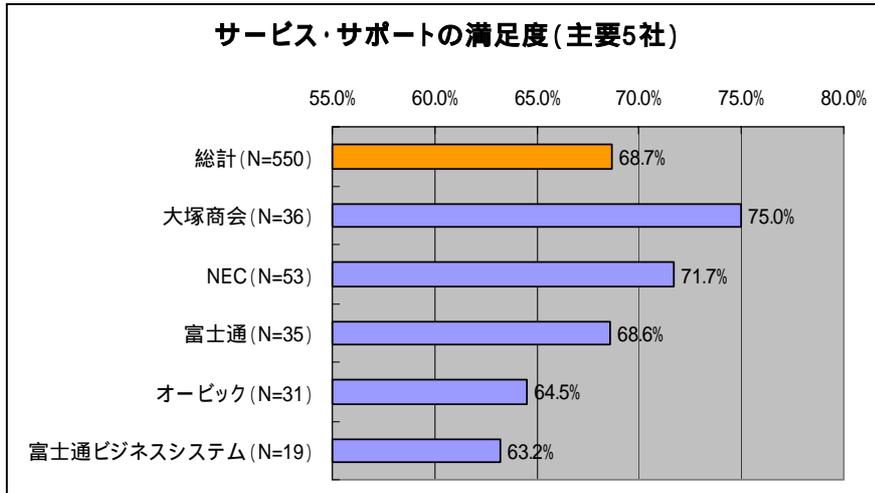
保守契約率平均は約7割。ITシステム別では、回答母数は少ないものの「ERP」では91.7%が保守契約率で高いのが目立つ。その他「人事・給与」(85.9%)、「DWH」(81.8%)、「販売管理」(79.0%)、「財務・会計」(78.7%)の保守契約比率が高くなっている。

保守契約率(業務アプリケーション別)



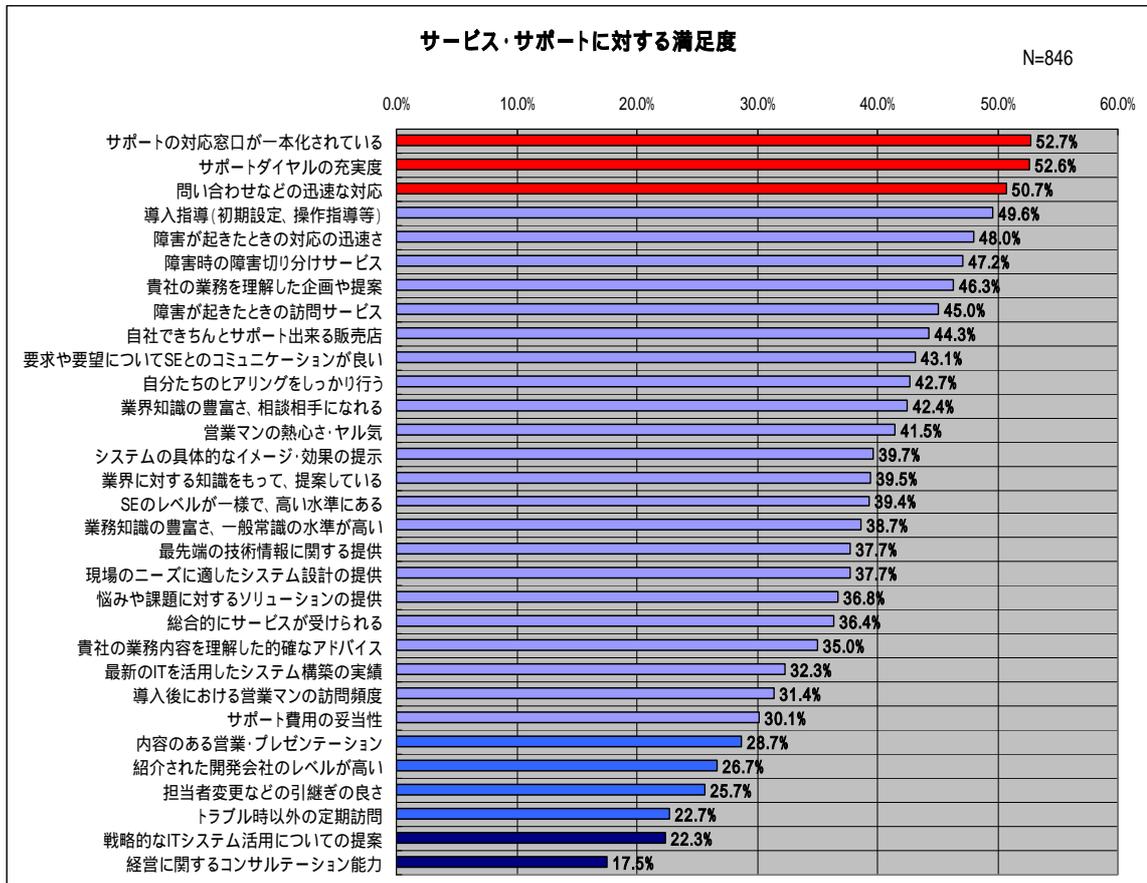
- 「大塚商会」が保守満足度でトップ

購入先の全般的なサービスの満足度については、有効回答数 550 件のうち、全体では約 7 割が満足(大変満足 + まあ満足) と評価している。年商別でもほぼ同傾向である。購入先別では回答母数にバラツキは見られるが、回答数の多かった購入先の中では「大塚商会」が 75% の満足度でトップとなっている。



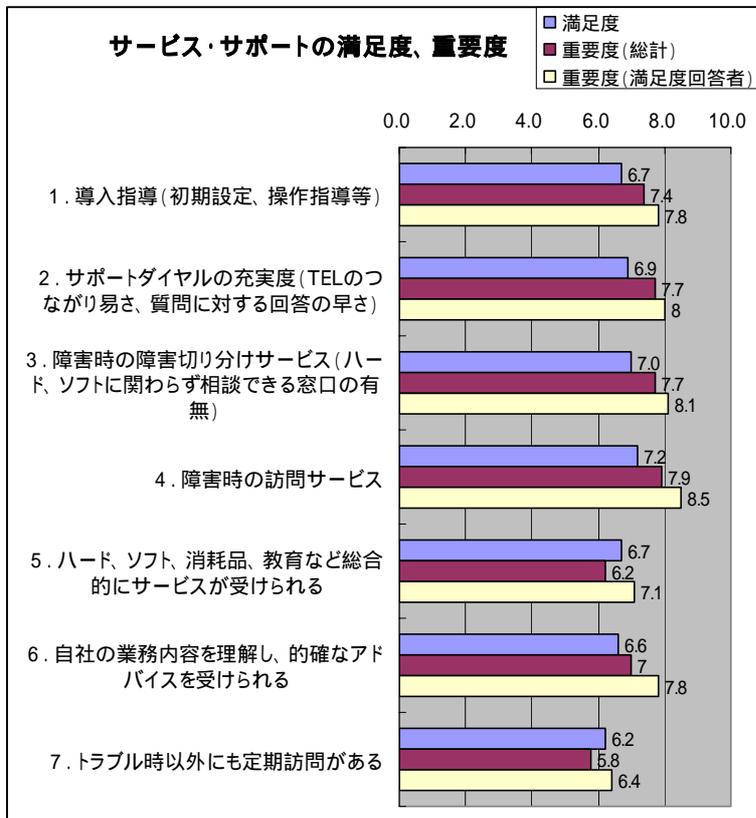
- ソリューション、コンサルティングの満足度低い

項目別の満足度では「サービス・サポート面」での評価は各項目とも高く、40% ~ 50% はポジティブ評価(大変満足 + やや満足) である。「営業面」評価では、多少バラツキが見られ、「業務を理解した企画や提案」「迅速な対応」等の評価は高いが、「引継ぎの良さ」等は低い評価となった。また「ソリューション・コンサル面」での各項目評価では、ほとんどの項目について 30% 台の評価であるが、「経営に関するコンサル能力」17.5% 「戦略的な IT システムの活用提案」22.3% など満足度が低い結果となった。



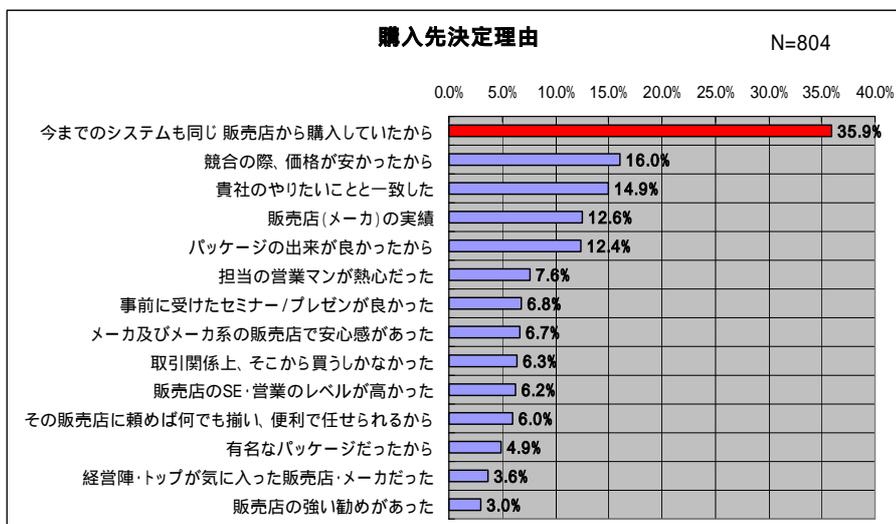
- 「障害時の訪問サービス」は満足度、重要度ともに高い

サービス・サポートに関して7つの項目を10点満点での評価を行った。以下、購入先が2件ある場合を除き、その評価を集計した結果である。全体平均では各項目とも、「満足度」については、ほぼ7点前後であり、ある程度の満足感が見られる。また重要度については「重要度(総計=重要度についての回答者全て)」「重要度(満足度回答者のみ)」とも、ほとんどの項目で「満足度」を上回る結果となった。「障害時の訪問サービス」は満足度7.2、重要度7.9ともに高い。逆に低いのが「トラブル時以外にも定期訪問」は満足度6.2、重要度6.4となり、両者の値も低く、差もほとんどない。



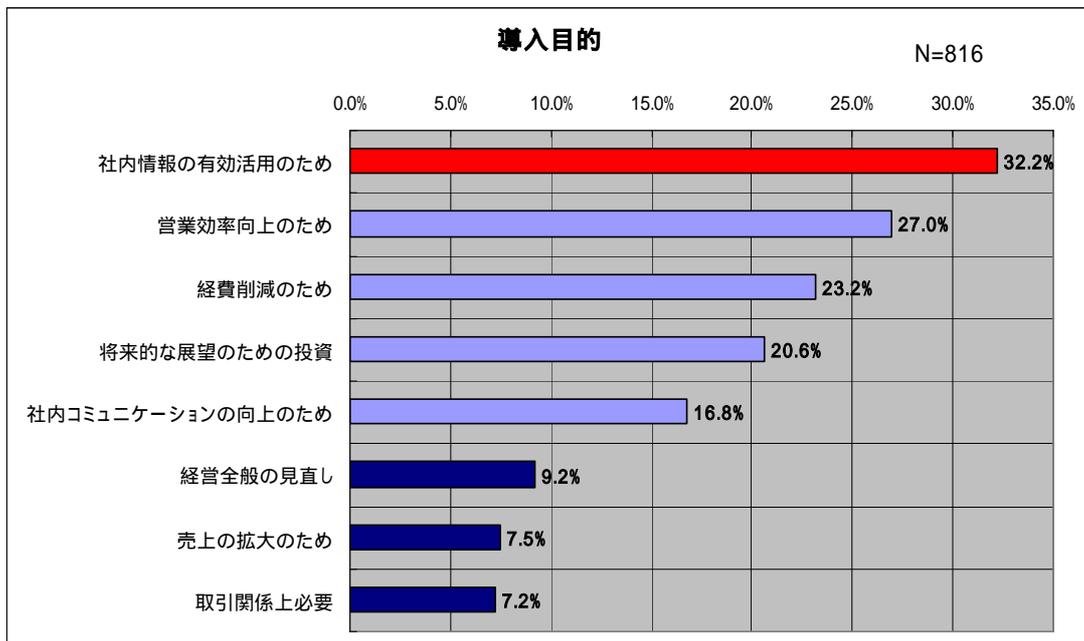
- 購入先の決定要因は「以前と同じ販売店だから」がトップ

購入先の決定要因については、全体でみると「今までのシステムも同じ 販売店から購入していたから」(35.9%)と継続性重視の回答が顕著であり、他の項目を圧倒して高い。それ以外では「価格が安い」(16.0%)、「貴社(自社)のやりたいこと一致」(14.9%)、「販売店の実績」(12.6%)、「パッケージの出来」(12.4%)等が続く。

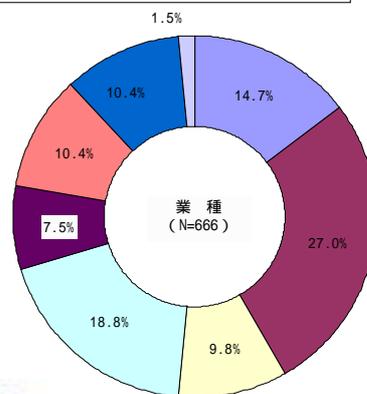
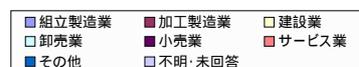
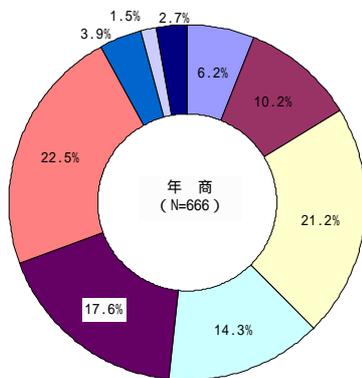
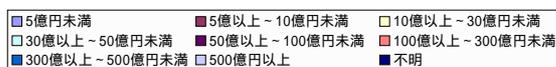


- ITシステムの導入目的は「社内情報の有効活用」「営業効率向上のため」が多い

ITシステムの導入目的については、有効回答数 816 件のうち、導入目的で最も多かったものは「社内情報の有効活用のため」が 32.2%と最も多い。他では「営業効率向上のため」(27.0%)「経費削減のため」(23.2%)「将来的な展望のための投資」(20.6%)等が多く、「経営全般の見直し」(9.2%)「売上拡大のため」(7.5%)「取引関係上必要」(7.2%)等は少なかった。



「回答者の属性」



《当リリースに関するお問い合わせ》

ノークリサーチ
 担当：伊嶋謙二（イシマ）
 〒124-0001 東京都葛飾区小菅 4-12-5
 電話 5629-2163
 FAX 5629-2164
pressr@norkresearch.co.jp
www.norkresearch.co.jp