

第11回

顧客満足度 調査

日経コンピュータ
NIKKEI COMPUTER


「もっと対 顧客の期待とベンダー方針が

顧客満足度は一体、誰のための指標なのか——。そんな疑問がユーザー企業の間じわじわと広がっている。ITベンダーの営業担当者や技術者の動きが、“内向き”になりはじめているためだ。

ITベンダー各社は、顧客満足度向上に向け数々の手を打っている。しかし、体系立った満足度向上策には、現場の動きを型にはめ、顧客の意向に逆らわない“素直な”人材を育成するという落とし穴がある。

ユーザー企業は今、最適な業務プロセスや情報システムを設計しようと必死だ。その一方で、そのプロセスや利用技術が「本当に正しいのか」と不安を覚える。彼らが求めるのは「本当に価値ある仕組みを作るにはどんな手段があるか」を突き詰めるための相談相手である。顧客はもっと対話がしたいのだ。

(小野口 哲、福田 崇男、志度 昌宏)



話を!

すれ違う

40 “ひな型”では顧客満足度は高まらない

44 隠しきれないベンダーの弱み

48 全15分野・顧客満足度ランキング

全15ジャンル顧客満足度ランキング

日本IBMが4冠を

11回目を迎えた本誌の顧客満足度調査では今回、新たに「ITコンサルティング/上流設計関連サービス」、「クライアント・パソコン」、「ネットワーク機器」を対象に加え、計15ジャンルのサービスと製品を評価した。

調査結果で目を引くのは日本IBMの強さ。システム開発やUNIXサーバーなど、15ジャンル中4ジャンルで首位

に立った。NEC（グループ会社含む）がパソコン・サーバーなど三つのジャンルでトップになった。

新たに満足度を聞いた分野でトップだったのは、ITコンサル/上流設計分野が日本IBM、クライアント・パソコンが東芝、ネットワーク機器はNECである。日本IBMは、コンサルタントの能力や知識・ノウハウの豊富さ、提案力

ITコンサルティング 上流設計関連サービス

	総合満足度
1 ★ 日本IBM	59.1
2 日本ユニシス	58.3
3 大塚商会	58.0

クライアント・パソコン

	総合満足度
1 ★ 東芝	64.0
2 NEC	63.6
3 デル	62.5

メインフレーム

	総合満足度
1 ★ 日本ユニシス	72.9
2 NEC	71.2
3 日立製作所	70.7

システム開発関連サービス

	総合満足度
1 ★ 日本IBM	60.2
2 日本ユニシス	59.4
3 日立製作所	58.5

パソコン・サーバー

	総合満足度
1 ★ NEC	64.7
2 日立製作所	64.4
3 日本IBM	64.2

ミッドレンジ・サーバー

	総合満足度
1 ★ 日本IBM	72.0
2 NEC	67.9
3 富士通	64.0

システム運用関連サービス

	総合満足度
1 ★ NECフィールディング	68.5
2 富士通サポート アンドサービス	65.3
3 日本IBM	62.7
4 大塚商会	62.7

UNIXサーバー

	総合満足度
1 ★ 日本IBM	64.1
2 日本ヒューレット・ パッカード	63.1
3 日立製作所	62.9

ストレージ専用装置

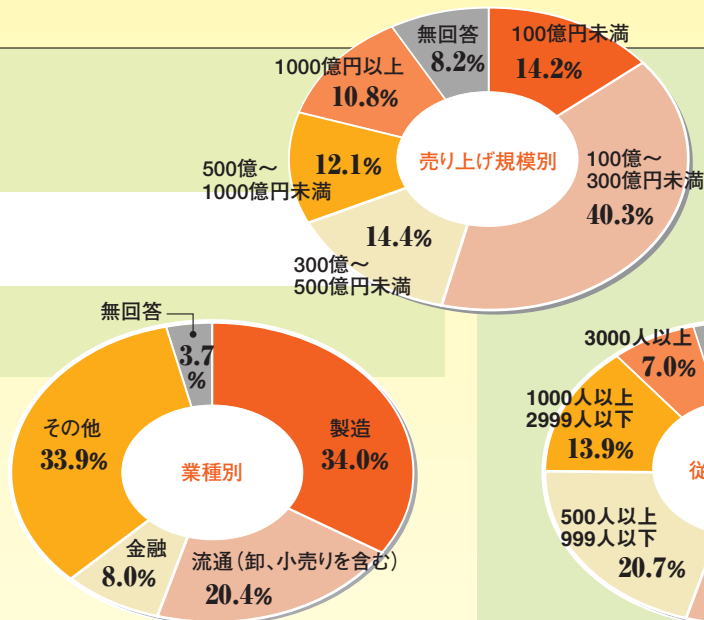
	総合満足度
1 ★ 日本ユニシス	75.6
2 日立製作所	66.9
3 富士通	64.7

獲得

など、予算と料金以外の項目で評価された。東芝は、ハードの信頼性とサポートの満足度が高かった。

また、Webアプリケーション・サーバー分野では、昨年マクロメディアを買収したアドビシステムズが、日本オラクルなどを抑えてトップになっている。

図5◎回答企業のプロフィール



調査の方法

今回実施した調査の対象は、新興市場を含む全国の証券取引所に上場している企業と年間売上高100億円以上(流通業は200億円以上)の未上場企業の合計1万3157社。2006年4月17日から5月26日までの間に、各社の情報システム部門担当者にアンケート用紙を郵送し、1558社から回答を得た(有効回答率は11.8%)。金融など一部の業種については、売上高ではなく、収入高、営業収益、資金量、預金額、貸付残、保険料等収入、当期収入合計などを収益と見なして調査対象としている。

回答者には、各ジャンルごとに利用している製品やサービスのベンダーを最大3社まで選択したうえで、10ある評価項目に対し、それぞれ4段階(満足、やや満足、やや不満、不満)で評価してもらった。その評価を、満足度が高い順に100点、66.7点、33.3点、0点として配点し、各評価項目の満足度とした。

同時に、各ジャンルの10の評価項目から、重視しているものを2～4個選んでもらった。回答者中、何社がこの項目を選んだかの割合を評価項目の「重視度」とした。

各項目の満足度を重視度に応じて加重平均したものが総合満足度である。ハード、ソフトの製品分野では、評価項目を「製品」と「サポート」に分け、それぞれの項目別に満足度を加重平均したものを「製品満足度」、「サポート満足度」としている。

調査の企画は日経コンピュータ編集部が、実施は日経BPコンサルティングが、それぞれ担当した。

ネットワーク機器

		総合満足度
1	NEC	69.2
2	富士通	66.6
3	ヤマハ	66.4

ERPパッケージ

		総合満足度
1	オービックビジネスコンサルタント	65.6
2	オービック	58.7
3	エス・エス・ジェイ	56.3

RDBソフト(オープン系)

		総合満足度
1	マイクロソフト	62.6
2	日本IBM	60.1
3	日本オラクル	59.5

グループウェア

		総合満足度
1	サイボウズ	67.0
2	ネオジャパン	60.4
3	富士通	59.6

Webアプリケーション・サーバー

		総合満足度
1	アドビシステムズ	65.5
2	日本オラクル	63.7
3	NEC	61.4

新型ネットワーク・サービス

		総合満足度
1	富士通	67.3
2	KDDI	66.9
3	日本テレコム	66.3



Webアプリケーション・サーバー

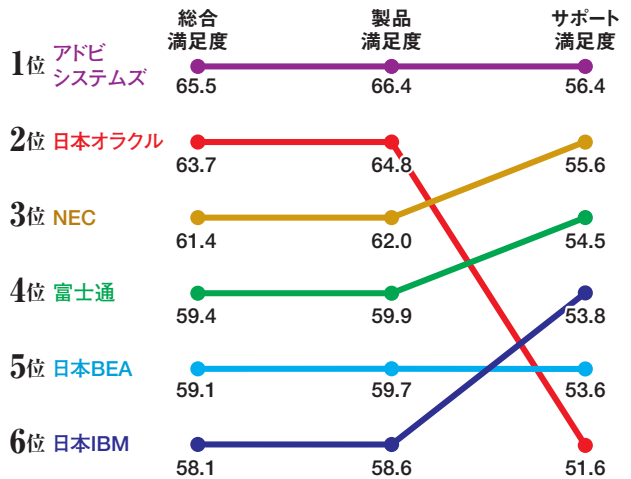
開発しやすさが総合評価を分ける

まんべんなく高い評価を集めたアドビ システムズが、トップを獲得した。買収した旧マクロメディアのColdFusionやJRunが対象製品である。小島英揮公共・法人市場部長は、「ColdFusionは他製品より小規模なシステム向きだが、開発しやすさが評価されているのではないかとみる。『⑤システム開発の容易さ』は、他社を5ポイント以上も引き離している。

2位には日本オラクルが入った。価格とサポートの評価が低かったものの、「③機能」と「④信頼性」が高い評価を得た。

顧客の厳しい評価を受けたのが日本IBM。山下晶夫WebSphere事業部長は、「当社が実施した調査結果とはあまりにかい離している。納得できない」と話す。ただし、「当社ユーザーは大企業中心。当社のサポートが行き届かず、多機能なWebSphere製品を使いこなして、いただいていないかもしれない」という。有償製品の中

では最多の回答数を獲得したものの、製品の使いやすさに関連する項目の評価が低かった。



Webアプリケーション・サーバー

- ランキングの対象は、回答数が全体の3%以上かつ30件以上の会社。回答数が20件以上の会社は参考として、ランキング外に50音順で掲載した。
- 表中の は項目ごとの平均点より5点以上高い値、 は2.5点以上高い値。
- 表中の は項目ごとの平均点より5点以上低い値、 は2.5点以上低い値。
- 表中の重視度は、回答企業が「特に重視している項目」として選んだ割合。「15」とある場合は、100社中15社が回答したことを示す。総合満足度は、各項目の満足度を重視度に応じて加重平均している。

順位	会社名	総合満足度	製品満足度						サポート満足度				継続意向度	有効回答数
			① 導入や初期設定の容易さ	② 性能	③ 機能	④ 信頼性	⑤ アプリケーション開発の生産性	⑥ 運用管理の容易さ	⑦ 価格	⑧ バグ対応の迅速さ	⑨ 問い合わせへの対応	⑩ 料金		
	重視度		21	38	19	58	39	43	28	11	9	5		
	全体	61.0	63.9	64.7	63.2	62.3	61.1	59.0	60.0	52.4	53.2	51.4	63.9	972
1	アドビシステムズ (ColdFusion MXなど)	65.5	67.7	69.9	67.7	67.7	68.8	63.4	58.1	56.7	56.7	55.6	67.8	33
2	日本オラクル (Oracle Application Serverなど)	63.7	58.6	68.6	72.9	71.0	62.9	62.9	51.7	52.4	54.8	44.4	63.2	71
3	NEC (WebOTXなど)	61.4	66.7	62.0	60.2	65.7	63.0	62.0	50.9	55.2	58.1	51.5	63.7	36
4	富士通 (Interstageなど)	59.4	58.4	65.2	63.3	67.0	55.3	55.3	48.9	53.9	59.2	48.3	62.6	92
5	日本BEAシステムズ (WebLogicなど)	59.1	57.0	68.8	68.8	71.0	55.9	50.5	38.7	52.7	60.2	44.0	62.4	31
6	日本IBM (WebSphereなど)	58.1	55.8	65.1	63.4	64.7	57.2	55.0	43.3	54.8	57.2	45.2	62.0	152
	以下は参考値													
—	サン・マイクロシステムズ*1	56.2	53.6	63.8	60.9	60.9	50.7	52.2	52.2	51.7	55.0	57.4	59.4	24
—	日立製作所 (Cosminexusなど)	57.4	57.6	57.6	57.6	63.6	57.6	53.0	53.0	51.5	59.1	50.8	57.6	22
—	マイクロソフト*2 (IIS)	62.6	72.1	63.4	61.5	57.8	65.1	63.5	70.0	50.8	50.1	54.9	65.8	394
—	Tomcat*2	59.9	55.0	64.6	61.4	59.3	56.6	51.9	84.9	46.4	42.9	60.8	65.0	64

*1 Sun Java System Application Server など

*2 マイクロソフト製ソフト (IIS) とオープンソース・ソフトの「Tomcat」は、ソフト単体で販売されていないため、参考値として扱う。その旨を質問票にも明記した