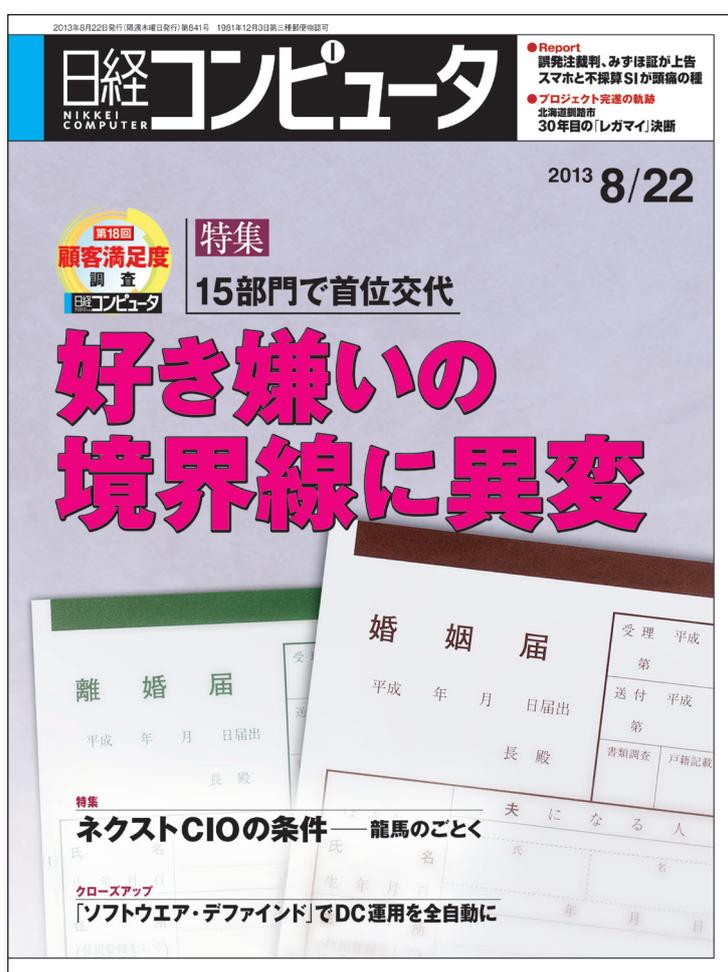


第18回 顧客満足度調査



出典：「日経コンピュータ」2013年8月22日号
日経BP社「日経コンピュータ」誌の許可を得て複製しております。
掲載されている記事・写真・図表などの無断転載を禁止します。
Copyright © Nikkei Business Publications, Inc. All Rights Reserved.

全26部門の調査結果を徹底解説

今回の調査では、全26部門で顧客満足度をランキングした。ランキング表を前にすると、得てして順位ばかりに目が奪われがちだが、それだけではもったいない。データを役立てるためのポイントを図6に示した。

特に参考にしてほしいデータの一つが、評価項目ごとのスコア(点数)である。総合満足度が1位であっても、ある評価項目については著しく評価が低い場合がある。顧客がその評価項目をどれくらい重視しているかは「重視度」のスコアとして示した。

「継続意向度」も要チェックだ。これは、今後もそのITベンダーの製品・サービスを使いたいかどうかを指標化したもの。顧客満足度が1位でも、継続意向度が高いとは限らない。「満足しているけれど、その製品にこだわりはない」といったケースが当てはまる。

こうした分析を通して、ユーザー企業は自社のIT戦略に合ったITベンダーを見つけてほしい。ITベンダー側は、強みをさらに伸ばし、弱みを克服するヒントを見つけていただきたい。40ページから紹介する、回答企業の“生の声”も参考にしてほしい。

図6 ● ランキング表のチェックポイント

Check 総合満足度

ランキングの基準となる値。算出方法は調査概要を参照。ランキングだけでなく、総合満足度の差も参考に

Check 重視度

顧客(回答者)が重視する評価項目とした割合。「13.4」の場合は顧客の13.4%が重視すると回答したことを意味する

Check 継続意向度

今後(次回)もそのベンダーの製品を使いたいと回答した割合。顧客満足度の評価項目ではない

Check 重視度の高い項目

背景色が黄色の評価項目は、顧客の重視度が高い項目(上位3項目まで)

位	会社名	総合満足度	容易さ	導入や初期設定の	性能	機能	信頼性	保守サポート料	対応	問い合わせへの	継続意向度	有効回答数
	重視度		13.4	51.5	24.2	71.7	18.6	7.0				
	全社平均(有効回答数合計)	63.2	61.5	70.2	69.3	70.4	47.2	52.3	64.3	1765		
1(1)	ITベンダーA社(製品のみ)	64.2	66.7	68.5	68.2	67.7	53.3	52.1	65.8	640		
2(3)	ITベンダーB社(製品のみ)	62.1	57.3	72.5	71.7	72.7	3.1	51.9	62.8	832		
3(2)	ITベンダーC社(製品のみ)	61.3	59.1	62.7	60.9	67.6	3.2	64.9	64.9	80		

回答数: ITベンダーD社(632件)、E社(21件)

Check ランキング

ランキング対象は回答数が30件以上、かつ、部門全体の回答数の3%以上を獲得していること。順位の()は前回順位。有効回答が20件以上の場合、参考値として枠外に50音順に表記(ITコンサルティング/上流設計、システム開発、システム運用、ネットワークサービス、新設部門は表として掲載)

Check 全社平均(部門ごと)との差分

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

調査概要

調査対象は全国1万1134の企業または団体・組織の情報システム部門。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200億円以上の未上場企業、および官公庁(中央官庁)と村を除く地方自治体(都道府県、市、区、町)に対し、情報システム部門担当者あてにアンケートを郵送した。調査期間は2013年5月7日から6月12日までで、1725件の有効回答を得た(有効回答率は15.5%)。調査は「日経コンピュータ」が企画した。その際、日経BP社のICT分野のシンクタンクである「日経BPイノベーションICT研究所」の協力を得た。調査の実施・集計は日経BPコンサルティングが担当した。

調査の回答者は、製品・サービスの部門ごとに勤務先で利用している製品やサービスのITベンダーを最大2社まで選択したうえで、8個または9個(部門によって異なる)ある評価項目ごとに4段階(満足、やや満足、やや不満、不満)で評価する。集計時は満足度が高い順に100点、66.7点、33.3点、0点と配点し、ITベンダーごとの評価項目の満足度の平均値を算出し、それぞれをITベンダーのスコア(点数)とした。調査の回答者は、評価項目の中で重視している項目を3個または4個(部門によって異なる)選択。重視している項目の割合を製品・サービス部門ごとに算出し、その製品・サービス部門の「重視度」とする。ランキングの元となる総合満足度は、各評価項目の満足度のスコアを重視度に応じて加重平均して求めた。満足度とは別に「継続意向度」も調査した。回答者が選んだITベンダーの製品・サービスを次回も購入したいかを尋ね、4段階(ぜひしたい、まあしたい、あまりしたくない、絶対したくない)で回答する。満足度の算出方法と同じように、継続意向が高い順に100点、66.7点、33.3点、0点と配点し、ITベンダーごとに平均値を算出。それを「継続意向度」のスコアとした。この継続意向度は顧客満足度の算出には用いていない。

「第18回 顧客満足度調査」の詳細データ集を、日経BPコンサルティングが2013年9月9日に発売します。掲載内容などの詳細はWebサイト(<http://nkbp.jp/nccs2013>)をご覧ください。

- 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IT企業。3%に達していなくても回答数が20件以上のIT企業は参考として、ランキング外に50首順で掲載した
- 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、回答企業の15%が選択したことを示す。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。 は重視度の高い上位3項目

デスクトップPC

デルが大躍進で1位、富士通とNECが続く

前回4位のデルが躍進、デスクトップPC部門で顧客満足度1位を獲得した。デスクトップPCとノートPC部門に分かれた第15回(2010年)調査以降では、同社にとって初めての1位である。顧客が重視している「ハードの信頼性」と「問い合わせへの対応」は平均を下回った。だが、「ハードの価格」で9.0ポイント、「保守サービスの料金」で5.3ポイント上回ることで、評価のマイナス部分を補った格好だ。2位は富士通、3位はNECだった。

順位 (前回)	会社名	総合満足度	ハードの性能・機能	ハードの信頼性	ハードの価格	運用管理の容易さ	導入時の支援	対応	問い合わせへの	トラブルシューティング	料金	保守サービスの	継続意向度	有効回答数
	重視度		45.4	58.9	72.7	10.2	17.5	57.2	55.4	40.4				
	全社平均 (「有効回答数」は合計値)	66.3	71.8	67.0	70.1	69.1	63.7	63.1	62.8	60.7	69.1	1260		
1 (4)	デル (OptiPlexなど)	67.7	73.4	62.2	79.1	70.5	60.3	62.6	62.0	66.0	70.4	289		
2 (1)	富士通 (ESPRIMOなど)	66.7	71.1	72.5	62.9	68.9	67.8	67.1	66.9	57.7	71.0	295		
3 (3)	NEC (Mateなど)	65.8	70.9	66.8	63.4	69.5	67.3	66.7	66.2	59.1	68.5	238		
4 (2)	日本ヒューレット・パッカード (HP Compaqなど)	65.7	74.0	67.9	75.8	69.4	58.6	56.4	56.2	60.1	69.0	242		
5 (5)	レノボ・ジャパン (ThinkCentreなど)	65.2	69.4	64.7	72.1	68.2	63.9	59.8	61.0	58.9	66.3	86		

注) 調査票では会社名と同時にPCの種類を尋ね、デスクトップPC/ノートPCを分類した
以下は参考値。カッコ内は総合満足度、回答数。エプソンダイレクト/セイコーエプソン(69.1、35件)、日立製作所(63.4、30件)

ノートPC

パナソニックが接戦を制す

「Let's note(レッツノート)」を擁するパナソニックが、初めて顧客満足度1位を獲得した。過去の調査と同様、「ハードの価格」の評価は低く、今回も平均値を10ポイント以上も下回った。だが、「ハードの信頼性」で平均を16.7ポイント、「ハードの性能・機能」で同10.0ポイント上回るなど、特定の評価項目で高評価を得たことでマイナス面を補い総合満足度を押し上げた。2位の富士通の総合満足度は66.7ポイントで、パナソニックに0.6ポイントの僅差だった。3位には東芝が続いた。

順位 (前回)	会社名	総合満足度	ハードの性能・機能	ハードの信頼性	ハードの価格	運用管理の容易さ	導入時の支援	対応	問い合わせへの	トラブルシューティング	料金	保守サービスの	継続意向度	有効回答数
	重視度		45.4	58.9	72.7	10.2	17.5	57.2	55.4	40.4				
	全社平均 (「有効回答数」は合計値)	65.2	71.3	66.0	66.5	67.4	63.9	63.1	62.9	59.7	68.0	1315		
1 (3)	パナソニック (Let's noteなど)	67.3	81.3	82.7	50.0	70.0	64.1	66.0	66.7	61.6	73.3	113		
2 (1)	富士通 (LIFEBOOKなど)	66.7	70.9	69.8	63.4	70.1	68.1	67.9	66.8	59.1	70.0	302		
3 (4)	東芝 (dynabookなど)	66.3	71.9	66.7	70.5	68.6	63.4	62.3	63.0	60.5	69.6	213		
4 (2)	NEC (VersaProなど)	66.0	71.3	64.6	65.5	68.1	68.2	67.2	66.3	58.9	67.2	250		
5 (6)	デル (Latitudeなど)	64.1	68.9	55.5	74.6	67.8	58.0	60.3	59.2	64.2	66.9	122		
6 (5)	レノボ・ジャパン (ThinkPadなど)	63.5	70.0	66.4	70.8	66.9	60.1	56.2	56.5	57.9	66.9	122		
7 (7)	日本ヒューレット・パッカード (HP Compaq、HP ProBookなど)	60.8	67.2	54.8	73.0	57.6	57.6	53.6	55.7	58.3	60.4	134		

注) 調査票では会社名と同時にPCの種類を尋ね、デスクトップPC/ノートPCを分類した



デル株式会社

〒212-8589神奈川県川崎市幸区堀川町580番地 ソリッドスクエア東館20F
URL : www.dell.co.jp