

顧客満足度調査データ2015~2016

全国1,588の情報システム部門が回答、
IT製品・サービス28分野の満足度を徹底調査！

- ✓ 自社と競合への満足度を評価指標別、属性別に詳細に比較！
- ✓ 加工分析しやすいExcelメニュー形式のデータ集として提供！
- ✓ 売上高別、対前年売上増減別、IT投資予算増減別など5種類の属性で分析！



日経コンピュータ2015年9月3日号掲載の「日経コンピュータ顧客満足度調査2015~2016」について、詳細なデータ集を10月2日に発行します。企業や自治体など全国1,588の情報システム部門からの回答をもとに、全3領域(1.ハードウェア編、2.ソフトウェア編、3.サービス編)における主要製品・サービスの顧客満足度を徹底調査。また、業種や従業員数、売上高、対前年売上増減別、IT投資予算増減別など回答企業の属性別データによるクロス集計結果など誌面に掲載していない詳細データも収録。今回は、スマートフォンとタブレットの2分野をハードウェア編に新設し、過去最多の28分野を収録しています。さまざまな企業の顧客満足度向上のための貴重なデータとしてお役にください。追加分析や関連調査も承ります。

● 調査内容(紹介データ) ※評価項目は分野により異なります。

- **分野別重視点**
8~9つの満足度評価項目から、重視度の高いものを3~4項目選択(例えば、ハードウェア編の場合、“価格”、“信頼性”、“トラブルシューティング”、“問い合わせへの対応”など重視度が高い項目)
- **利用率**
各分野毎に利用している製品・サービスのベンダーを最大2社まで回答
- **満足度スコア/製品満足度/サポート満足度**
項目別満足度に重視度を加味して算出した総合満足度に加え、満足度項目を製品とサポートに分けて算出した製品満足度、サポート満足度も掲載
- **項目別満足度分布**
8~9つの満足度評価項目毎に4段階評価にて回答、%表示
- **属性別スコア**
満足度スコアランキング内企業を対象に、業種別で5区分、従業員規模別で3区分、売上高別、対前年売上増減別、IT投資予算増減別の各属性で4区分の回答者属性別による調査データを掲載
- **継続意向度スコア**
4段階評価にて回答、%表示
- **回答者のコメント“自由意見”一覧**
スコアランキング内、及び参考値とした各企業への意見は企業毎に掲載し、それ以外はその他の意見として掲載

● 調査概要

- **調査時期** 2015年5月7日~6月10日(表査期間)
- **調査方法** 郵送調査
- **調査対象** 全国1万1478社/組織の情報システム部門
- **調査回答数** 1,588件(有効回答率=13.8%)
- **調査企画** 日経BP社 日経コンピュータ編集部
- **調査企画・運営協力** 日経BPイノベーションICT研究所
- **調査実査** 日経BPコンサルティング

● 商品内容

- **CD-ROMの収録内容** 調査概要、分野別の詳細な調査結果、索引
・ベンダー別の主要評価指標が、1つの数表で横断的に閲覧可能。また、並び替え機能なども提供。
・回答数が少ない企業の利用率データ(0.5%以上のもの)や、5種類の属性でのクロス集計結果を提供。より詳細なデータ分析が可能に。
- **発行日**：2015年10月2日
- **価格**
1分野あたり **120,000円(税別)**
3分野セット **240,000円(税別)** セット価格により
12万円(税別)もお得!
- **ご購入企業向けオプションメニュー**
・「相関分析チャート」(1分野あたり2グラフ) **20,000円(税別)**

● 調査対象分野(全3領域 / 28分野)

ハードウェア編(10分野) 1

- クライアントパソコン(デスクトップPC、ノートPC)
- PCサーバー
- ハイエンドサーバー(UNIXサーバー、ミッドレンジサーバー、メインフレーム)
- ストレージ
- ネットワーク機器
- スマートフォン(新設)
- タブレット(新設)



ソフトウェア編(11分野) 2

- データベースソフト(オープン系、独自OS系)
- グループウェア
- 情報分析・意思決定支援ソフト
- ERPパッケージ
- 統合運用管理ソフト(サーバー/ネットワーク管理系、クライアント管理系)
- サーバー仮想化製品
- シンクライアントシステム/デスクトップ仮想化製品
- セキュリティ製品(サーバー/ネットワーク管理系、クライアント管理系)



サービス編(7分野) 3

- ITコンサルティング/上流設計関連サービス(メーカー、情報サービス会社)
- システム開発関連サービス(メーカー、情報サービス会社)
- システム運用関連サービス(メーカー、情報サービス会社)
- ネットワークサービス



日経コンピュータ 1年間26冊無料購読特典付!

● お問い合わせ・お申込みは

株式会社 **日経BPマーケティング**
Nikkei BP Marketing Inc

<http://www.nikkeibpm.co.jp/>

株式会社日経BPマーケティング 営業第三部
〒108-8646 東京都港区白金1-17-3 NBFプラチナタワー
TEL: 03-6811-8096 FAX: 0120-997-854
E-mail bpm-cnsl@nikkeibp.co.jp

FAXでのお申込みは裏面へ▶

FAX.0120-997-854

【申込先】株式会社日経BPマーケティング 営業第三部 TEL:03-6811-8096

※ご記入いただいた住所やE-Mail アドレスなどに、事務連絡のほか、日経BP グループおよび発行元から各種ご案内や、広告主等からのご案内をさせていただきます。[個人情報取得に関するご説明 (<http://www.nikkeibpm.co.jp/privacy/privacy.html>)]をお読みいただき、ご同意のうえお申し込みください。

本編 価格1編あたり120,000円(税別) 3編セット→特別価格240,000円(税別)

お申込み商品に <input checked="" type="checkbox"/> 数量をご記入下さい	<input type="checkbox"/> 1.ハードウェア編 × <input type="checkbox"/> 本 <input type="checkbox"/> 2.ソフトウェア編 × <input type="checkbox"/> 本 <input type="checkbox"/> 3.サービス編 × <input type="checkbox"/> 本 <input type="checkbox"/> 3編セット × <input type="checkbox"/> セット		
オプション 相関分析チャート (1分野あたり2グラフ) 20,000円(税別)	ハードウェア編(10分野) <input type="checkbox"/> クライアントPC (デスクトップPC) <input type="checkbox"/> クライアントPC(ノートPC) <input type="checkbox"/> PCサーバー <input type="checkbox"/> UNIXサーバー <input type="checkbox"/> ミッドレンジサーバー <input type="checkbox"/> メインフレーム <input type="checkbox"/> ストレージ <input type="checkbox"/> ネットワーク機器 <input type="checkbox"/> スマートフォン <input type="checkbox"/> タブレット	ソフトウェア編(11分野) <input type="checkbox"/> データベースソフト(オープン系) <input type="checkbox"/> データベースソフト(独自OS系) <input type="checkbox"/> グループウェア <input type="checkbox"/> 情報分析・意思決定支援ソフト <input type="checkbox"/> ERPパッケージ <input type="checkbox"/> 統合運用管理ソフト(サーバー/ネットワーク管理系) <input type="checkbox"/> 統合運用管理ソフト(クライアント管理系) <input type="checkbox"/> サーバー仮想化製品 <input type="checkbox"/> シンクライアントシステム/デスクトップ仮想化製品 <input type="checkbox"/> セキュリティ製品(サーバー/ネットワーク管理系) <input type="checkbox"/> セキュリティ製品(クライアント管理系)	サービス編(7分野) <input type="checkbox"/> ITコンサルティング/上流設計関連 (メーカー) <input type="checkbox"/> ITコンサルティング/上流設計関連 (情報サービス会社) <input type="checkbox"/> システム開発関連サービス(メーカー) <input type="checkbox"/> システム開発関連サービス(情報サービス会社) <input type="checkbox"/> システム運用関連サービス(メーカー) <input type="checkbox"/> システム運用関連サービス(情報サービス会社) <input type="checkbox"/> ネットワークサービス
フリガナ	セイ	メイ	ご購入者様区分 (いずれかに <input checked="" type="checkbox"/>) <input type="checkbox"/> 法人 <input type="checkbox"/> 個人
お名前	姓	名	
送付先ご住所	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> フリガナ ※正確にお届けするために、マンション・ビル名、部屋番号などの表示もご記入願います。		
御社名	事業所・部署名		
連絡先電話番号	()	内線番号	FAX番号 ()
Eメールアドレス	@		

※すべての項目にご記入の上、この面をFAXにてご送信ください。また、お支払いはお送りする請求書にてお願いいたします。お申込み後のキャンセル、ご送金後の返金はご容赦ください。

■ご購入特典■日経コンピュータ1年間26冊無料購読

特典締切:2015年12月25日お申込到着分まで有効

本報告書をご購入のお客様には、「日経コンピュータ」を1年間(26冊)無料進呈いたします。

- 特典は、「顧客満足度調査データ2015~2016」申込受付後、9月30日以降に当社手続き時点での最新発行号からお送りいたします。9月30日以前にお申込みをいただいた場合は、10月5日号からお送りいたします。
- 現在すでにご購読中の場合は、他の送付先や他の部署など、ご購読者様以外への送付先を下記お申込み欄へご記入ください。
- 特典の送付先は、日本国内に限らせていただきます。
- 特典送付の開始後でも、送付先への変更を承ります。その際は、日経BP社読者サービスセンターまでご連絡ください。
- 特典期間終了が近づきましたら継続購読(有料)のご案内をさせていただきます。無料購読期間の延長はできませんので、ご了承ください。
- 購読期間の延長はできませんので、ご了承ください。

※下記の宛先に特典の送付を希望される方で、すでにご購入の場合は、ご購入者様以外への特典送付を承ります。

日経コンピュータ 06

該当項目に <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 1.上記と同じ宛先に特典を送付する <input type="checkbox"/> 2.下記の宛先に特典を送付する*	
フリガナ	セイ	メイ
お名前	姓	名
送付先ご住所	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> フリガナ <input type="checkbox"/> 勤務先(勤務先へ送付ご希望の方は <input checked="" type="checkbox"/> を) ※正確にお届けするために、マンション・ビル名、部屋番号などの表示もご記入願います。	
御社名	事業所・部署名	
連絡先電話番号	()	内線番号
Eメールアドレス	@	

「ITpro」は登録認証基盤として日経IDを利用してあります。「日経ID利用規約」および「ITpro」の各該当サービス利用規約をお読みいただき、ご同意の上お申し込みください。ご記入いただいた個人情報は、日経BP社「個人情報取得に関するご説明」および「日経IDプライバシーポリシー」に基づき管理します。サービス登録により、日経BP社ほか日経グループ各社や広告主からのお知らせ等をお届けする場合があります。日経IDプライバシーポリシーおよび利用規約の詳細は次記のURLでご確認ください。 (<http://nkbp.jp/register>)