

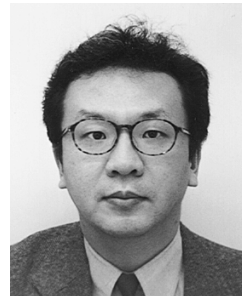
Topics

経済トピックス

ユーザ企業の IT マネジメントと Sler 顧客満足度の関係

主任研究員

浜屋 敏



Sler（システム・インテグレーター）顧客満足度の状況

私たちは、早稲田大学 IT 戦略研究所の監修のもとで行われた「IT マネジメント&顧客満足度調査」¹⁾で回収したデータの統計的な分析を行う機会を得た。この調査は、従来の調査とは異なり、ユーザ企業の社内における IT マネジメントのあり方と、ユーザ企業の Sler（システム・インテグレーター）に対する満足度を同時に調査し、その関係を分析しているところに特徴がある。

Sler の顧客満足度は、当然のことではあるが、まず第一にシステム構築能力など Sler の特性に大きく影響される。しかし、例えば同じ Sler からほとんど同じ内容のサービスを受けているにもかかわらず、その Sler に対する満足度がまったく異なる企業が存在するなど、Sler の顧客満足度がユーザ側の要因からも影響を受けていることは、十分に考えられる。今回の調査は、これまでは体系的な調査がほとんど行われていなかったユーザ企業の IT マネジメントと Sler の顧客満足度との関係に焦点を当てている。

ユーザ企業の IT マネジメントと Sler 顧客満足度との関係を分析する前に、次ページの表に Sler 顧客満足度の集計結果をまとめてみた。今回の調査では、総合的な満足度をもっとも高かったのは独立系 SI 会社であり、外資メーカー、メーカー系 SI 会社と続き、国産メーカーに対する満足度をもっとも低くなっている。外資メーカーの SI サービスは「サービス料金の低さ」を除けばどの項目も満足度が高く、既存の調査と同じような傾向が出ていることがわかる。現状では SI サービスはハードウェアほどオープン化されておらず、ユーザ企業が SI 会社を乗り換えることはそれほど一般的なことではないが、顧客満足度の低い国産メーカーは今後進展することも予想される SI サービスのオープン化に対して危機感をもって取り組むことが必要だろう。

IT マネジメントと Sler 顧客満足度の関係

今回の調査結果を分析すると、ユーザ企業の IT マネジメントと Sler に対する満足度の間には、かなりはっきりとした関係があることがわかった。Sler に対する満足度は、ユーザ企業が Sler とどのような関係を作っているかということに影響を受けてお

1) この調査は、月刊誌『IT セレクト2.0』の特集企画として、2004年8月から9月にかけて実施され、わが国の上場企業3,011社（SI サービス提供企業を除く）の情報システム部門長に調査票を郵送した。有効回答は126社で、回収率は4.2%であった。今回は初めての調査であったので回収率は低かったが、業種や企業規模の分布に関しては分析対象となったサンプルには大きな偏りはなかった。なお、この調査の詳細な集計結果は『IT セレクト2.0』誌の2005年1月号に掲載されている。

Topics

経済トピックス

	重視度	国産 メーカー	外資 メーカー	メーカー系 SI	独立系 SI
完成したシステムの品質	4.437	0.250	0.455	0.450	0.505
システム開発・保守に関する技術力	4.286	0.383	0.682	0.550	0.563
提案力・情報提供力 (業界知識・業務知識を含む)	4.224	0.000	0.409	0.175	0.330
サービス料金の低さ	4.198	-0.100	-0.500	-0.300	0.068
トラブルや問い合わせなどへの 対応力	4.175	0.250	0.500	0.250	0.476
プロジェクト・マネジメント力 (予算・納期の遵守度)	4.111	0.083	0.455	0.350	0.417
システム開発のための業務分析力	4.095	0.033	0.545	0.200	0.311
アフターサービス・メンテナンスの 充実度	4.056	0.200	0.455	0.350	0.388
システム開発における仕様変更への 対応	4.048	0.033	0.227	0.175	0.417
サービス料金の透明性	4.024	0.017	0.000	0.000	0.311
総合点		0.487	1.352	0.926	1.582

(注) 各グループの点数は、「非常に不満」を-2、「やや不満」を-1、「どちらとも言えない」を0、「やや満足」を1、「非常に満足」を2とした場合の平均値。「総合点」は、各基準の点数を重視度で加重平均した値。

り、更に、ユーザ企業と SIer との関係のあり方はユーザ企業の社内の IT マネジメントのあり方に影響を受けている。

具体的には、SIer の顧客満足度に影響を与えるユーザ企業と SIer との関係として、ユーザ企業が、①過去の実績などだけではなく合理的な基準にしたがって SIer を選択しているか、②業務を委託する前に SIer と十分に打ち合わせを行っているか、③業務委託後、SIer の作業内容の進捗を十分に管理しているか、という3点が抽出された。そして、要求仕様書を SIer 任せにしていない企業ほど、SIer との事前的な打ち合わせや事後的な進捗管理も十分に行っており、その結果 SIer に対する満足度も高くなっていた。

要求仕様書を自社中心で作成しているユーザ企業ほど、そうでない企業に比べて、自社のシステム部門の企画能力を高く評価していることも明らかになった。また、社内におけるシステム部門と利用部門とのコミュニケーションが良好な企業ほど、システム部門の活動計画と全社の経営計画との整合性が高く、SIer との事前の打ち合わせを綿密に行っており、SIer に対する満足度も高くなっていた。このように、自社システム部門の能力や、システム部門と利用部門とのコミュニケーションのあり方といった SIer と関係のない要因が、SIer に対する満足度に影響を与えているのである。

この調査が意味することとして、ユーザ企業は、満足できる SI サービスの提供を受けるためには、良い SIer を選ぶだけでなく、自らの IT マネジメントのレベルを向上させる必要があることを指摘できる。また、SIer としては、例えば、低価格を前面に押し出すのか、それとも多少価格を高くしても品質が高ければ顧客に満足してもらえるのかといった差別化戦略に関して、顧客企業の IT マネジメントのレベルに応じて訴求するポイントを変化させることも効果的ではないだろうか。