
2023年度 保守状況調査 結果概要

2023年8月

JECC

株式会社JECC

■ 目 次 ■

| | |
|--|----|
| I. 調査概要 | 1 |
| II. 調査結果 | |
| 1. ハードウェアの予防保守 | |
| (1) 予防保守の利用状況 | 2 |
| (2) 予防保守への満足度 | 2 |
| (3) 予防保守への不満理由 | 3 |
| 2. 予兆監視・検知および通知(遠隔監視・遠隔保守支援含む)の導入状況 | |
| (1) 予兆監視・検知および通知の導入状況 | 5 |
| (2) 予兆監視・検知および通知の導入理由 | 5 |
| (3) 予兆監視・検知および通知への満足度 | 6 |
| (4) 予兆監視・検知および通知の未導入理由 | 7 |
| 3. ハードウェアの障害対応 | |
| (1) 機器の障害発生 | 9 |
| (2) 障害が発生した機器の種類、発生回数および業務停止時間等 | 9 |
| (3) 障害対応への満足度 | 10 |
| (4) 障害対応への不満理由 | 12 |
| 4. ソフトウェア | |
| (1) ソフトウェアの障害発生 | 14 |
| (2) 障害が発生したソフトウェアの種類、発生回数および業務停止時間等 | 14 |
| (3) 障害の多かったソフトウェアに関するサポート契約締結状況 | 15 |
| (4) ソフトウェアの障害対応への満足度 | 16 |
| (5) ソフトウェアの障害対応への不満理由 | 17 |
| 5. ご利用状況について | |
| (1) 機器の設置環境 | 20 |
| (2) 機器の運用状況 | 20 |
| 6. 今後期待する保守サービスメニューについて | 21 |
| (参考資料) | |
| 2023年度 保守状況調査 調査票 | 23 |

2023 年度 保守状況調査 結果概要

I. 調査概要

① 調査対象

2023年3月現在ご契約の以下のシステム・周辺機器より抽出

- i. 中・大型システム（価格4,000万円以上）
- ii. 小型システム（価格1,000万円以上4,000万円未満）
- iii. 周辺機器（価格300万円以上）

② 実施期間

2023年5月中旬～6月下旬

③ 調査対象期間

2022年4月～2023年3月（1年間）

④ 発送・回収件数

| | 調査対象 システム数 | 発送数 | 回収数 | 回収率 |
|----------|---------------|-----|-----|-------|
| 中・大型システム | 72 | 35 | 22 | 62.9% |
| 小型システム | 446 | 141 | 58 | 41.1% |
| 周辺機器 | 518 | 42 | 7 | 16.7% |
| 合計 | 1,036 | 218 | 87 | 39.9% |

II. 調査結果

1. ハードウェアの予防保守

(1) 予防保守の利用状況

中・大型システムでは68.4%、小型システムでは60%、周辺機器では、28.6%が予防保守を実施している。

表1 予防保守の利用状況

| | 中・大型システム | | | 小型システム | | | 周辺機器 | | |
|-----------------------|----------|--------|----|--------|--------|----|--------|--------|----|
| | 2022 | 2023 | 順位 | 2022 | 2023 | 順位 | 2022 | 2023 | 順位 |
| 予防保守を行っている | 75.0% | 68.4% | 1 | 54.0% | 60.0% | 1 | 83.3% | 28.6% | 2 |
| 予防保守は行わず、障害発生の際に対応を依頼 | 25.0% | 31.6% | 2 | 46.0% | 40.0% | 2 | 16.7% | 71.4% | 1 |
| 合計 | 100.0% | 100.0% | | 100.0% | 100.0% | | 100.0% | 100.0% | |

回答件数（2023年度）：中・大型システム19件、小型システム55件、周辺機器7件

(2) 予防保守への満足度

① 中・大型システム

「満足」が87.5%と満足度が高く、「やや満足」が12.5%と昨年度と同水準であった。

② 小型システム

「不満」・「やや不満」が減少したことに伴い「満足」が96.6%と満足度の向上に寄与した。

③ 周辺機器

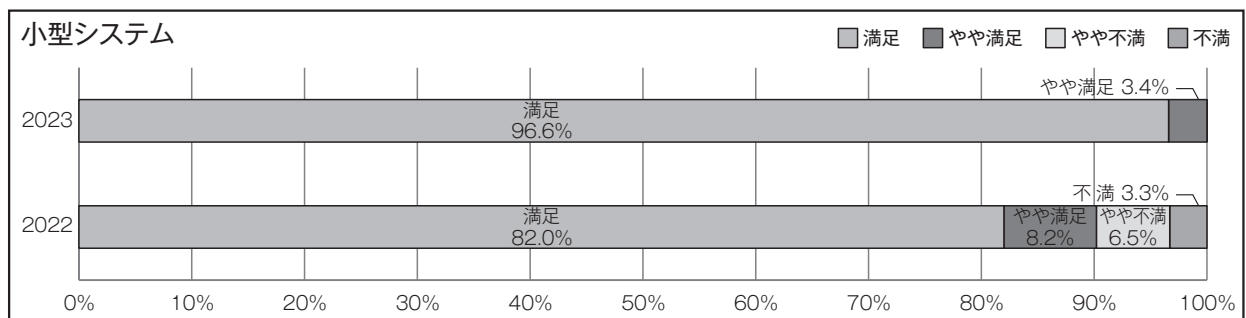
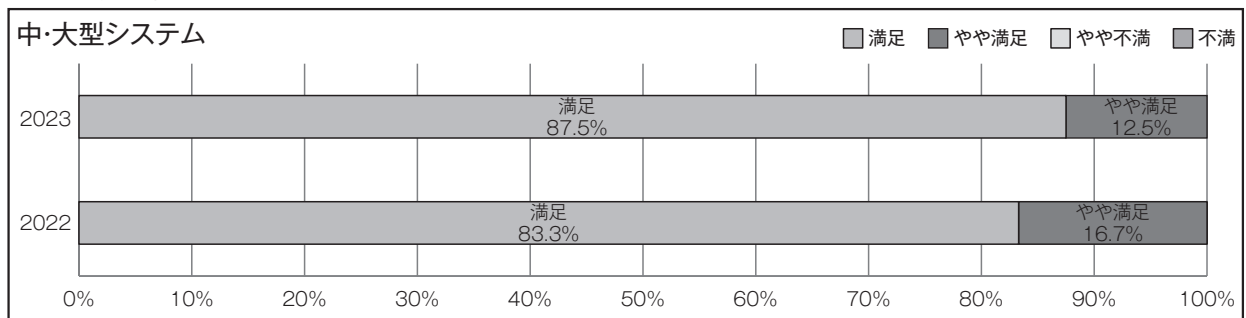
「やや満足」・「やや不満」が解消された結果、「満足」が100%のみの回答となった。

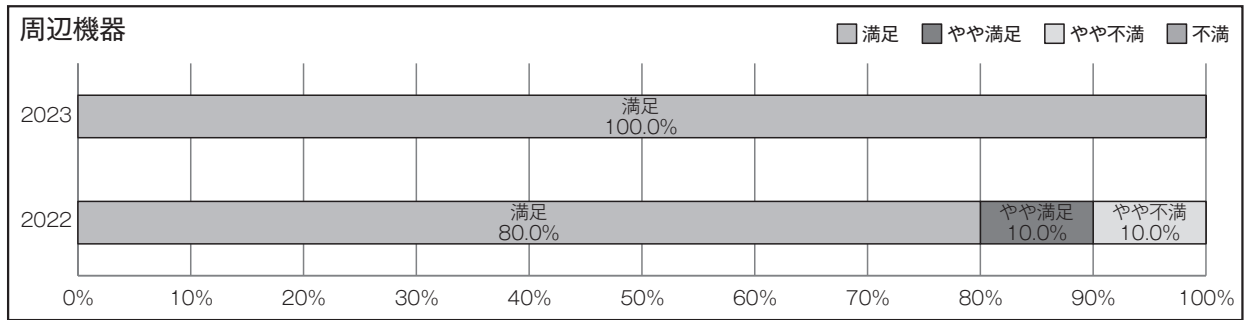
表2 予防保守への満足度

| | 中・大型システム | | | 小型システム | | | 周辺機器 | | |
|------|----------|--------|----|--------|--------|----|--------|--------|----|
| | 2022 | 2023 | 順位 | 2022 | 2023 | 順位 | 2022 | 2023 | 順位 |
| 満足 | 83.3% | 87.5% | 1 | 82.0% | 96.6% | 1 | 80.0% | 100.0% | 1 |
| やや満足 | 16.7% | 12.5% | 2 | 8.2% | 3.4% | 2 | 10.0% | - | |
| やや不満 | - | - | | 6.5% | - | | 10.0% | - | |
| 不満 | - | - | | 3.3% | - | | - | - | |
| 合計 | 100.0% | 100.0% | | 100.0% | 100.0% | | 100.0% | 100.0% | |

回答件数（2023年度）：中・大型システム16件、小型システム29件、周辺機器2件

図1 予防保守への満足度





(3) 予防保守への不満理由

① 中・大型システム

「実施予定の変更が多かった」および「その他」が最も多く50%を占めた。

② 小型システム

不満理由に関する回答は無かった。

③ 周辺機器

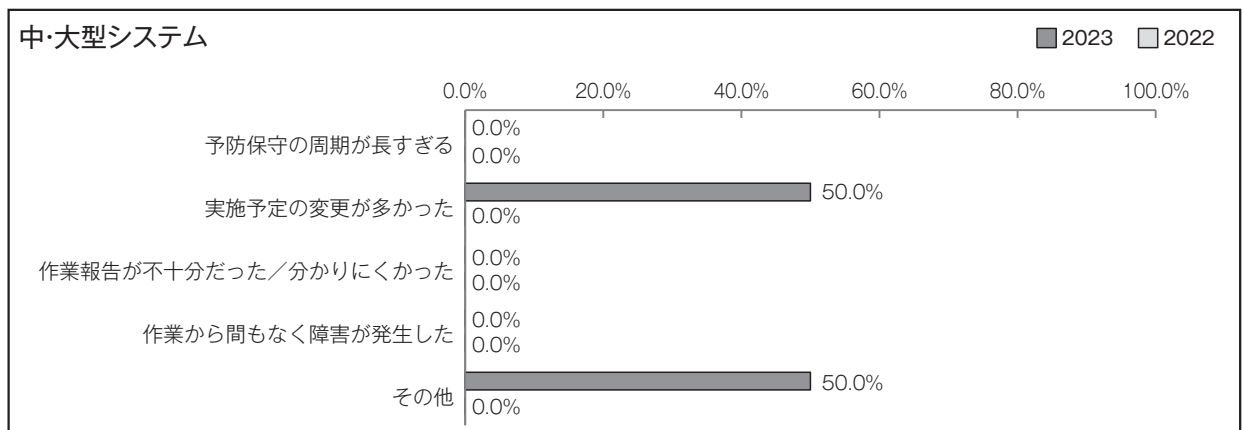
不満理由に関する回答は無かった。

表3 予防保守への不満理由（重複回答あり）

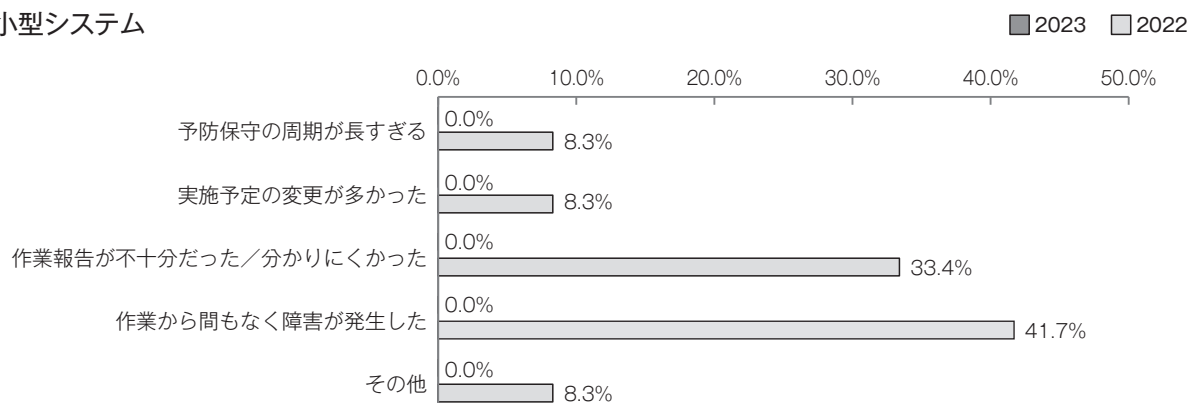
| | 中・大型システム | | | 小型システム | | | 周辺機器 | | |
|--------------------------|----------|--------|----|--------|------|----|--------|------|----|
| | 2022 | 2023 | 順位 | 2022 | 2023 | 順位 | 2022 | 2023 | 順位 |
| 予防保守の周期が長すぎる | - | - | | 8.3% | - | | - | - | |
| 実施予定の変更が多かった | - | 50.0% | 1 | 8.3% | - | | 20.0% | - | |
| 作業報告が不十分だった／ 分かりにくかった | - | - | | 33.4% | - | | 40.0% | - | |
| 作業から間もなく障害が発生した | - | - | | 41.7% | - | | 40.0% | - | |
| その他 | - | 50.0% | 1 | 8.3% | - | | - | - | |
| 合計 | - | 100.0% | | 100.0% | - | | 100.0% | - | |

回答件数（2023年度）：中・大型システム2件、小型システム0件、周辺機器0件（重複回答あり）

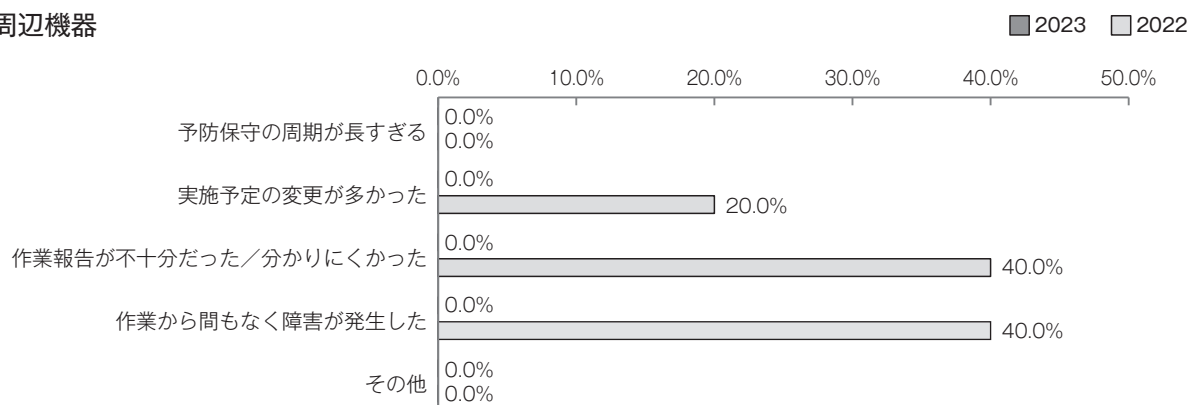
図2 予防保守の不満理由



小型システム



周辺機器



2. 予兆監視・検知および通知（遠隔監視・遠隔保守支援含む）の導入状況

(1) 予兆監視・検知および通知の導入状況

① 中・大型システム

中・大型システムの回答件数22件の内、59.1%と半数以上が導入済であった。

② 小型システム

小型システムの回答件数53件の内、52.8%と半数以上が未導入であった。

③ 周辺機器

周辺機器の回答件数7件の内、57.1%と半数以上が未導入であった。

表4 調査時点における導入状況

| | 中・大型システム | | 小型システム | | 周辺機器 | |
|-----|----------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 |
| 導入 | 42.9% | 59.1% | 33.9% | 47.2% | 58.3% | 42.9% |
| 未導入 | 57.1% | 40.9% | 66.1% | 52.8% | 41.7% | 57.1% |
| 合計 | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

回答件数（2023年度）：中・大型システム22件、小型システム53件、周辺機器7件

(2) 予兆監視・検知および通知の導入理由

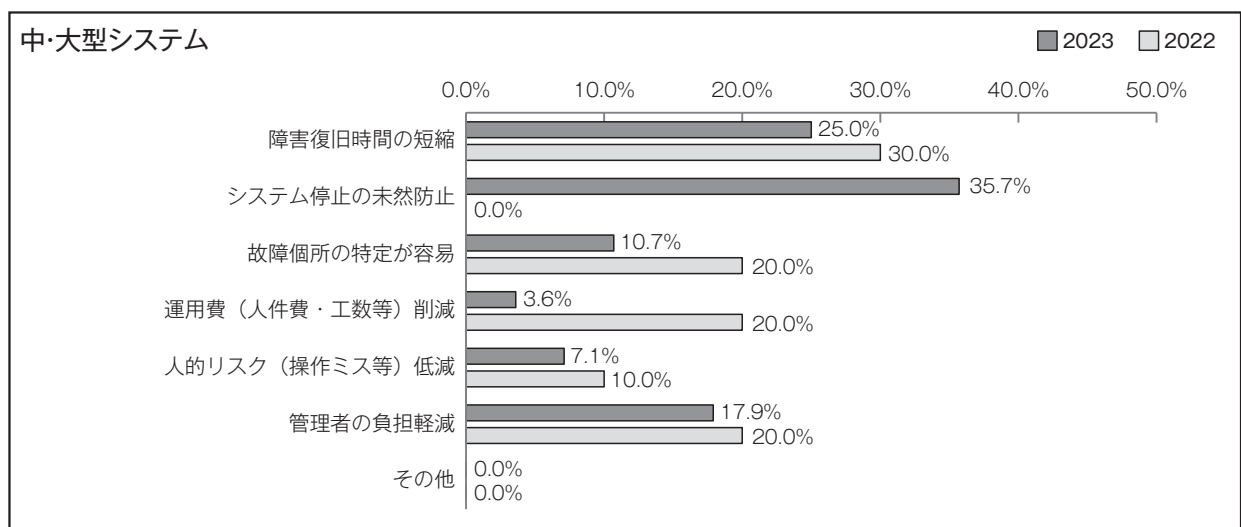
中・大型システムでは、『システム停止の未然防止』が35.7%、小型システムでは、『障害復旧時間の短縮』が38%、さらに周辺機器では、『障害復旧時間の短縮』が33.4%といった回答が多く寄せられた。

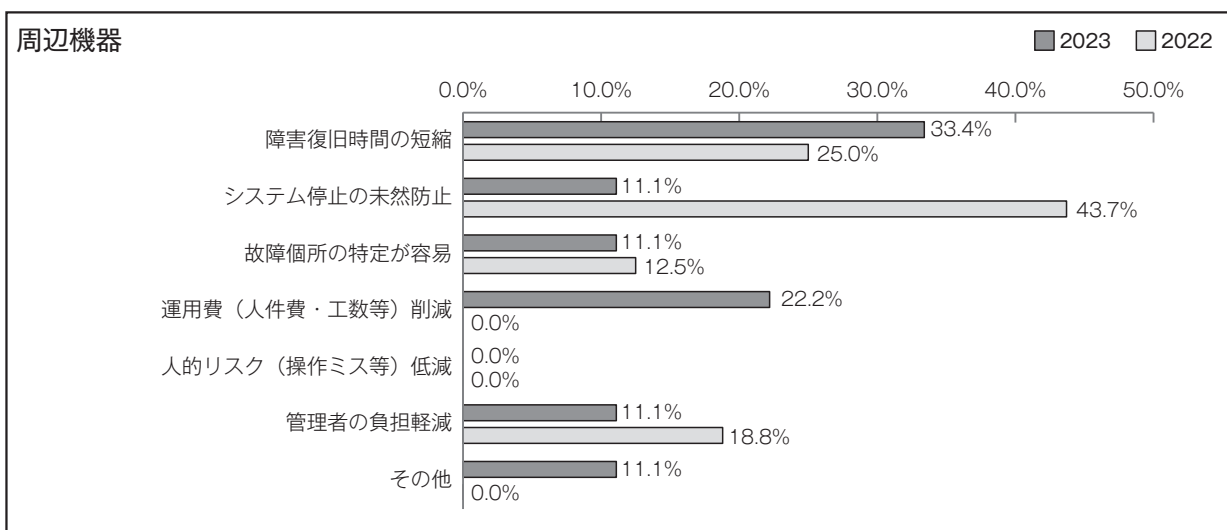
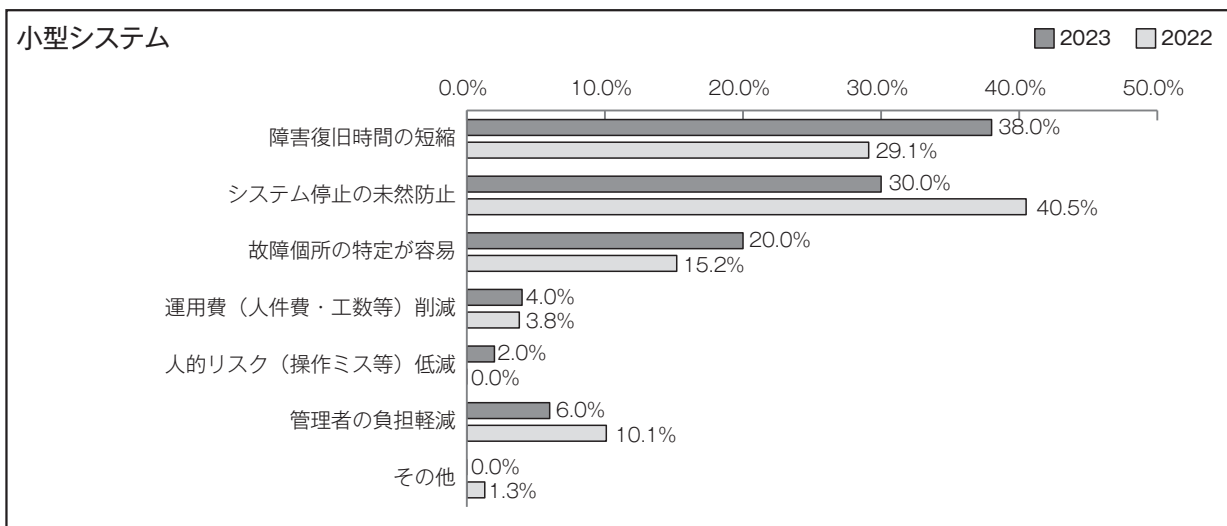
表5 調査時点における導入理由

| | 中・大型システム | | | 小型システム | | | 周辺機器 | | |
|----------------|----------|--------|----|--------|--------|----|--------|--------|----|
| | 2022 | 2023 | 順位 | 2022 | 2023 | 順位 | 2022 | 2023 | 順位 |
| 障害復旧時間の短縮 | 30.0% | 25.0% | 2 | 29.1% | 38.0% | 1 | 25.0% | 33.4% | 1 |
| システム停止の未然防止 | - | 35.7% | 1 | 40.5% | 30.0% | 2 | 43.7% | 11.1% | |
| 故障個所の特定が容易 | 20.0% | 10.7% | | 15.2% | 20.0% | | 12.5% | 11.1% | |
| 運用費（人件費・工数等）削減 | 20.0% | 3.6% | | 3.8% | 4.0% | | - | 22.2% | 2 |
| 人的リスク（操作ミス等）低減 | 10.0% | 7.1% | | - | 2.0% | | - | - | |
| 管理者の負担軽減 | 20.0% | 17.9% | | 10.1% | 6.0% | | 18.8% | 11.1% | |
| その他 | - | - | | 1.3% | - | | - | 11.1% | |
| 合計 | 100.0% | 100.0% | | 100.0% | 100.0% | | 100.0% | 100.0% | |

回答件数（2023年度）：中・大型システム28件、小型システム50件、周辺機器9件

図3 予兆監視・検知および通知を導入されている理由





(3) 予兆監視・検知および通知への満足度

① 中・大型システム

「やや満足」(61.5%)に続き、「満足」が38.5%と肯定的な回答が多かった。

② 小型システム

「満足」(83.4%)、「やや満足」(8.3%)と肯定的な回答が多かったが、「やや不満」の回答が8.3%となった。

③ 周辺機器

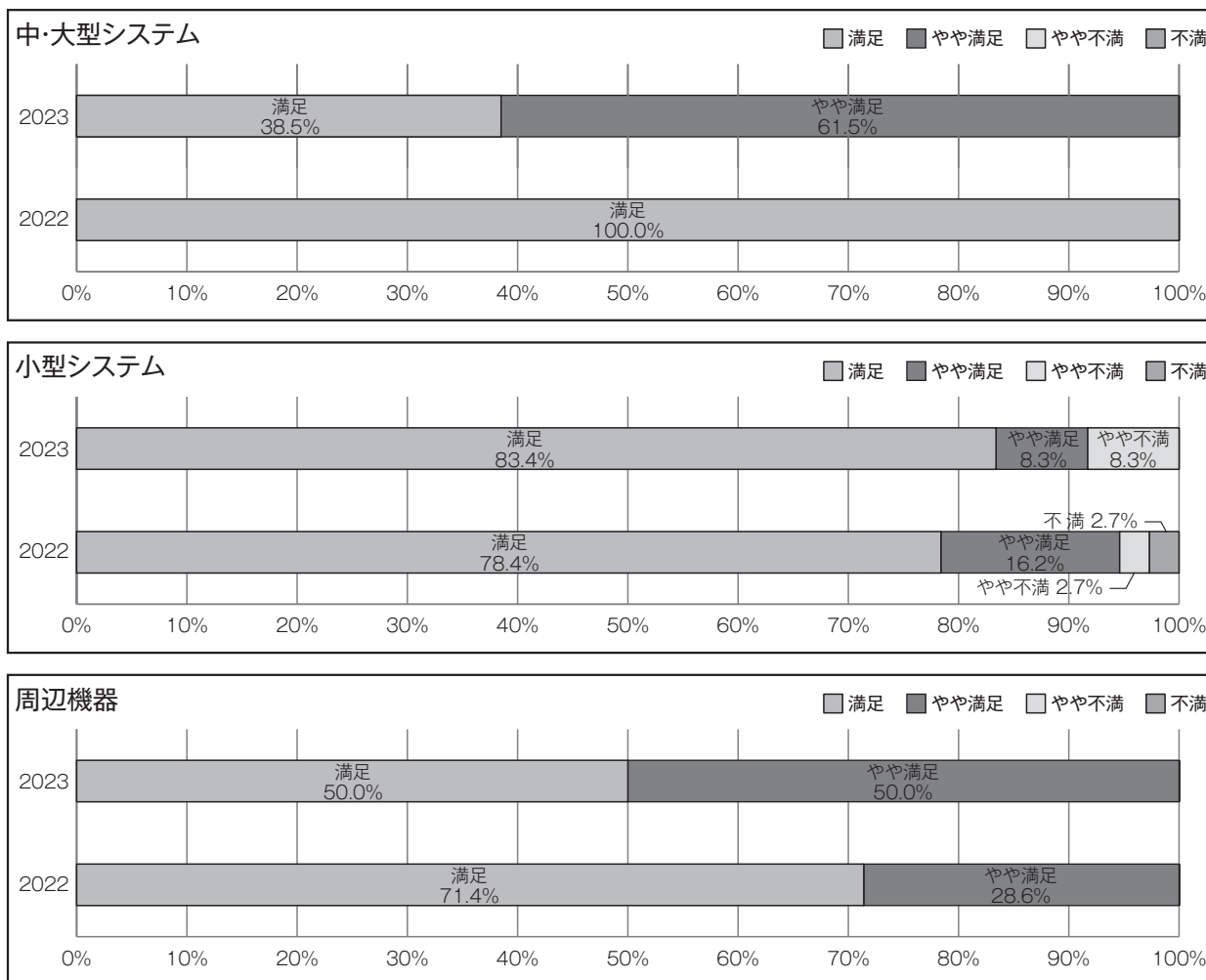
「満足」および「やや満足」を合わせて100%と肯定的な回答が多かった。

表6 障害対応への満足度

| | 中・大型システム | | | 小型システム | | | 周辺機器 | | |
|------|----------|--------|----|--------|--------|----|--------|--------|----|
| | 2022 | 2023 | 順位 | 2022 | 2023 | 順位 | 2022 | 2023 | 順位 |
| 満足 | 100.0% | 38.5% | 2 | 78.4% | 83.4% | 1 | 71.4% | 50.0% | 1 |
| やや満足 | - | 61.5% | 1 | 16.2% | 8.3% | 2 | 28.6% | 50.0% | 1 |
| やや不満 | - | - | | 2.7% | 8.3% | 2 | - | - | |
| 不満 | - | - | | 2.7% | - | | - | - | |
| 合計 | 100.0% | 100.0% | | 100.0% | 100.0% | | 100.0% | 100.0% | |

回答件数（2023年度）：中・大型システム13件、小型システム24件、周辺機器2件

図4 予兆監視・検知および通知への満足度



(4) 予兆監視・検知および通知の未導入理由

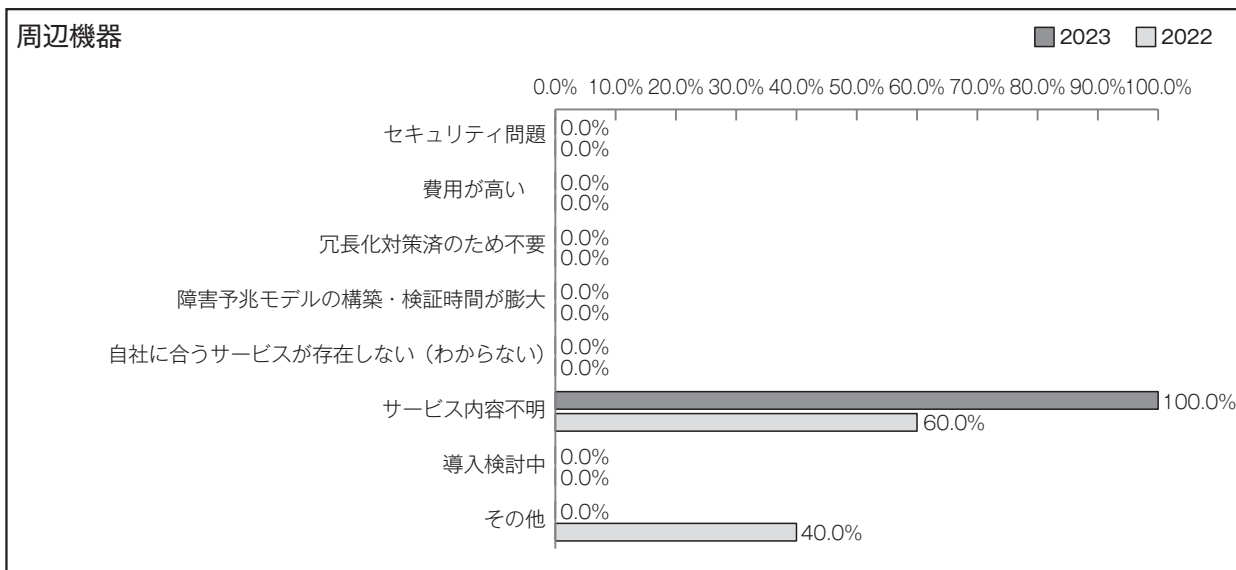
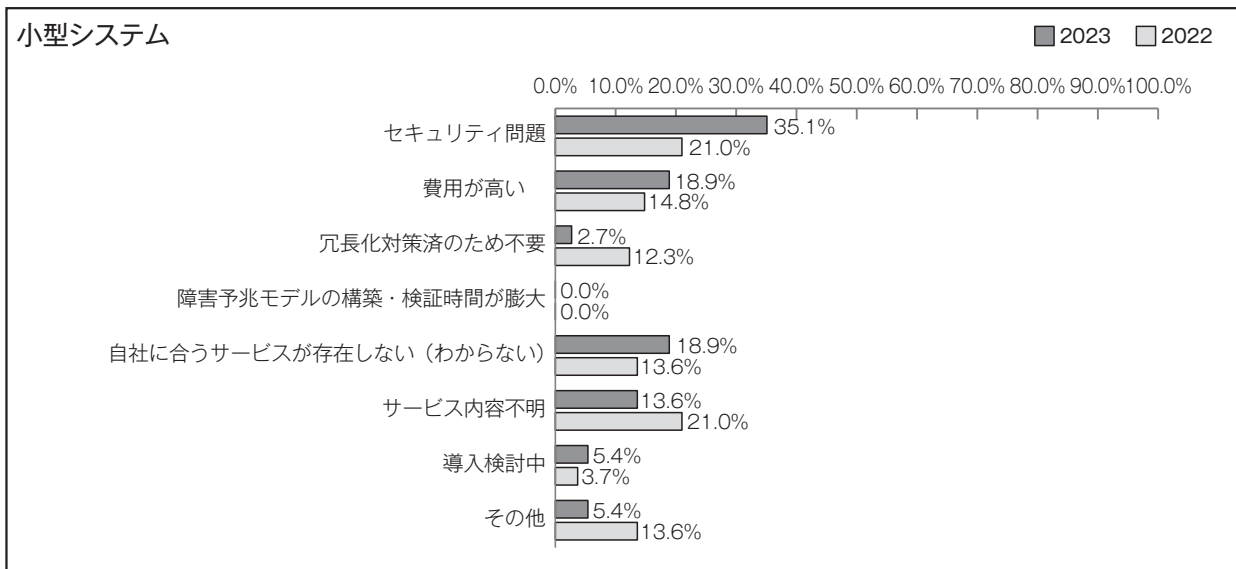
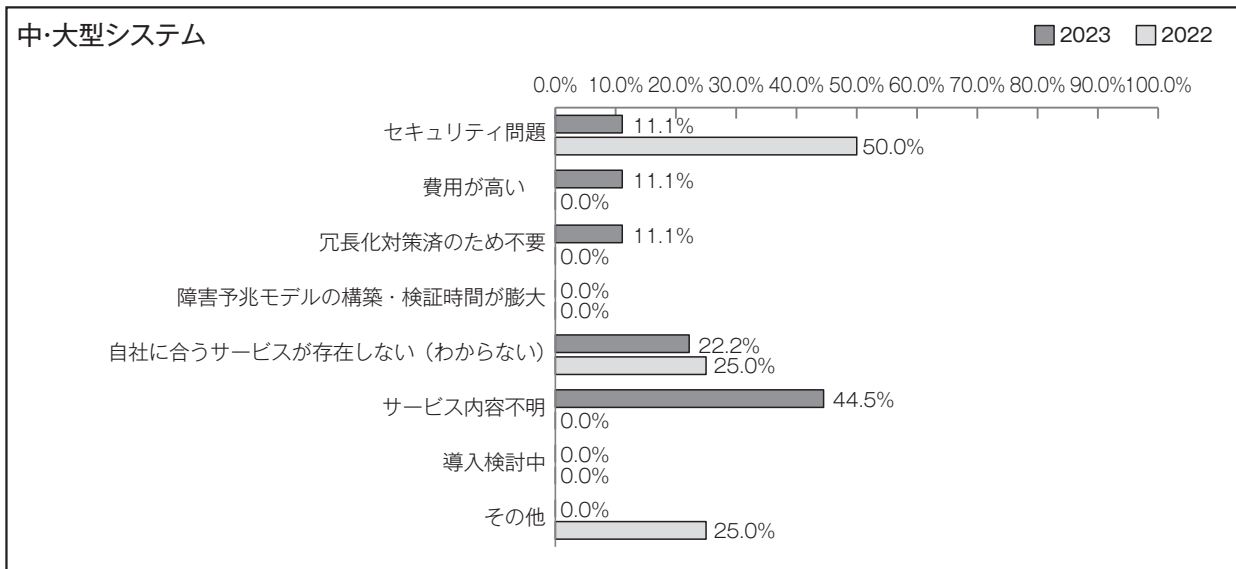
中・大型システムでは、『サービス内容不明』が44.5%、小型では『セキュリティ問題』が35.1%、周辺機器では『サービス内容不明』が100%となった。

表7 調査時点における未導入理由（重複回答あり）

| 導入理由 | 中・大型システム | | 小型システム | | 周辺機器 | |
|------------------------|------------|-------|--------|-------|-------|--------|
| | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 |
| セキュリティ問題 | 内訳（重複回答あり） | | | | | |
| 遠隔による作業内容が見えず不安 | - | - | 4.0% | - | - | - |
| 情報漏洩リスク | - | - | 48.0% | 60.0% | - | - |
| 外部接続が不安 | 100.0% | - | 48.0% | 40.0% | - | - |
| | 50.0% | 11.1% | 21.0% | 35.1% | - | - |
| 費用が高い | 内訳（重複回答あり） | | | | | |
| 運用費の削減に寄与しない | - | - | 11.1% | 33.3% | - | - |
| 投資効果が不明瞭 | - | - | 88.9% | 66.7% | - | - |
| | - | 11.1% | 14.8% | 18.9% | - | - |
| 冗長化対策済のため不要 | - | 11.1% | 12.3% | 2.7% | - | - |
| 障害予兆モデルの構築・検証時間が膨大 | - | - | - | - | - | - |
| 自社に合うサービスが存在しない（わからない） | 25.0% | 22.2% | 13.6% | 18.9% | - | - |
| サービス内容不明 | - | 44.5% | 21.0% | 13.6% | 60.0% | 100.0% |
| 導入検討中 | - | - | 3.7% | 5.4% | - | - |
| その他 | 25.0% | - | 13.6% | 5.4% | 40.0% | - |

回答件数（2023年度）：中・大型システム9件、小型システム37件、周辺機器2件

図5 予兆監視・検知および通知を導入されていない理由



3. ハードウェアの障害対応

(1) 機器の障害発生

ハードウェアの障害発生率では、中・大型システム72.7%、小型システム35.7%、および周辺機器14.3%にて障害が発生した。

表8 調査期間内における機器の障害発生の有無

| | 中・大型システム | | 小型システム | | 周辺機器 | |
|----|----------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 |
| ある | 62.5% | 72.7% | 35.1% | 35.7% | 69.2% | 14.3% |
| ない | 37.5% | 27.3% | 64.9% | 64.3% | 30.8% | 85.7% |
| 合計 | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

回答件数（2023年度）：中・大型システム22件、小型システム56件、周辺機器7件

(2) 障害が発生した機器の種類、発生回数および業務停止時間等

① 中・大型システム

「障害があった」合計回答件数に占める割合（発生比率）を機種別にみると、「クライアント」の割合が38.5%と最も多く、「プリンタ」が30.8%と続いた。

機種ごとの障害発生回数の平均（平均発生回数）では、「クライアント」が4.2回と最も多く、「プリンタ」の3.1回が続いた。

② 小型システム

発生比率では、「プリンタ」の割合が29%と最も多く、「ストレージ」の19.4%が続いた。

平均発生回数では、「クライアント」が99.4回と最も多く、「プリンタ」の42.6回が続いた。

③ 周辺機器

発生比率では、「メインフレーム／サーバ」の割合が100%と最も多かった。

平均発生回数では、「メインフレーム／サーバ」が1回と最も多かった。

表9 障害が発生した機器の種類、発生回数および業務停止時間（重複回答あり）

| | | 中・大型システム | | | 小型システム | | | 周辺機器 | | | |
|---------------------|---------|----------|-------|------|--------|-------|------|-------|--------|-----|--|
| | | 2022 | 2023 | 順位 | 2022 | 2023 | 順位 | 2022 | 2023 | 順位 | |
| メイン フレーム/ サーバ | 回答件数 | 1 | 3 | | 19 | 5 | | 4 | 1 | | |
| | 機種別障害比率 | 14.3% | 11.5% | | 28.8% | 16.1% | 3 | 26.7% | 100.0% | 1 | |
| | 平均発生回数 | 1.0 | 0.7 | | 3.1 | 8.0 | | 2.0 | 1.0 | | |
| | 業務停止なし | 障害発生回数 | 0 | 2 | | 52 | 31 | | 6 | 1 | |
| | | 障害発生回数 | 1 | 0 | | 6 | 9 | | 2 | 0 | |
| | 業務停止あり | 業務停止時間 | 1.0 | 0.0 | | 25.0 | 12.0 | | 16.0 | 0.0 | |
| | | 平均停止時間 | 1.0 | - | | 4.2 | 1.3 | | 8.0 | - | |
| ストレージ | 回答件数 | 2 | 3 | | 11 | 6 | | 1 | 0 | | |
| | 機種別障害比率 | 28.6% | 11.5% | | 16.7% | 19.4% | 2 | 6.7% | 0.0% | | |
| | 平均発生回数 | 1.5 | 1.3 | | 2.0 | 2.5 | | 9.0 | 0.0 | | |
| | 業務停止なし | 障害発生回数 | 3 | 3 | | 15 | 12 | | 9 | 0 | |
| | | 障害発生回数 | 0 | 1 | | 7 | 3 | | 0 | 0 | |
| | 業務停止あり | 業務停止時間 | 0.0 | 24.0 | | 33.0 | 3.0 | | 0.0 | 0.0 | |
| | | 平均停止時間 | - | 24.0 | | 4.7 | 1.0 | | - | - | |
| 通信機器 | 回答件数 | 1 | 2 | | 5 | 3 | | 1 | 0 | | |
| | 機種別障害比率 | 14.3% | 7.7% | | 7.6% | 9.7% | | 6.7% | 0.0% | | |
| | 平均発生回数 | 1.0 | 0.0 | | 2.6 | 1.0 | | 1.0 | 0.0 | | |
| | 業務停止なし | 障害発生回数 | 0 | 0 | | 12 | 0 | | 0 | 0 | |
| | | 障害発生回数 | 1 | 0 | | 1 | 3 | | 1 | 0 | |
| | 業務停止あり | 業務停止時間 | 1.0 | 0.0 | | 1.0 | 1.5 | | 3.0 | 0.0 | |
| | | 平均停止時間 | 1.0 | - | | 1.0 | 0.5 | | 3.0 | - | |

| | | 中・大型システム | | | 小型システム | | | 周辺機器 | | | |
|--------|---------|----------|-------|-----|--------|-------|-----|-------|------|-----|--|
| | | 2022 | 2023 | 順位 | 2022 | 2023 | 順位 | 2022 | 2023 | 順位 | |
| プリンタ | 回答件数 | 3 | 8 | | 18 | 9 | | 1 | 0 | | |
| | 機種別障害比率 | 42.9% | 30.8% | 2 | 27.3% | 29.0% | 1 | 6.7% | 0.0% | | |
| | 平均発生回数 | 1.0 | 3.1 | | 2.7 | 42.6 | | 22.0 | 0.0 | | |
| | 業務停止なし | 障害発生回数 | 1 | 25 | | 28 | 378 | | 22 | 0 | |
| | | 障害発生回数 | 2 | 0 | | 21 | 5 | | 0 | 0 | |
| | 業務停止あり | 業務停止時間 | 6.0 | 0.0 | | 555.0 | 6.0 | | 0.0 | 0.0 | |
| | | 平均停止時間 | 3.0 | - | | 26.4 | 1.2 | | - | - | |
| クライアント | 回答件数 | 0 | 10 | | 6 | 5 | | 5 | 0 | | |
| | 機種別障害比率 | 0.0% | 38.5% | 1 | 9.1% | 16.1% | 3 | 33.3% | 0.0% | | |
| | 平均発生回数 | 0.0 | 4.2 | | 2.0 | 99.4 | | 40.6 | 0.0 | | |
| | 業務停止なし | 障害発生回数 | 0 | 38 | | 7 | 497 | | 187 | 0 | |
| | | 障害発生回数 | 0 | 4 | | 5 | 0 | | 16 | 0 | |
| | 業務停止あり | 業務停止時間 | 0.0 | 4.0 | | 72.0 | 0.0 | | 18.0 | 0.0 | |
| | | 平均停止時間 | - | 1.0 | | 14.4 | - | | 1.1 | - | |
| その他 | 回答件数 | 0 | 0 | | 7 | 3 | | 3 | 0 | | |
| | 機種別障害比率 | 0.0% | 0.0% | | 10.6% | 9.7% | | 20.0% | 0.0% | | |
| | 平均発生回数 | 0.0 | 0.0 | | 3.7 | 4.0 | | 5.3 | 0.0 | | |
| | 業務停止なし | 障害発生回数 | 0 | 0 | | 12 | 12 | | 14 | 0 | |
| | | 障害発生回数 | 0 | 0 | | 14 | 0 | | 2 | 0 | |
| | 業務停止あり | 業務停止時間 | 0.0 | 0.0 | | 358.0 | 0.0 | | 4.0 | 0.0 | |
| | | 平均停止時間 | - | - | | 25.6 | - | | 2.0 | - | |

障害回答合計件数(2023年度):中・大型システム26件、小型システム31件、周辺機器1件(重複回答あり)

機種別障害比率=(機種別回答件数÷回答件数合計)×100

平均発生回数=機種別・業務停止有無別・障害発生回数小計÷機種別回答件数

平均停止時間=機種別業務停止時間÷業務停止あり・機種別障害発生回数

時間の単位=1時間

(3) 障害対応への満足度

① 中・大型システム

「やや満足」(43.7%)が増加したことにより、「満足」の56.3%と低下につながった。

② 小型システム

「満足」(83.3%)、「やや満足」(12.5%)と満足度の高い結果となったが、一部において「やや不満」(4.2%)の回答が得られた。

③ 周辺機器

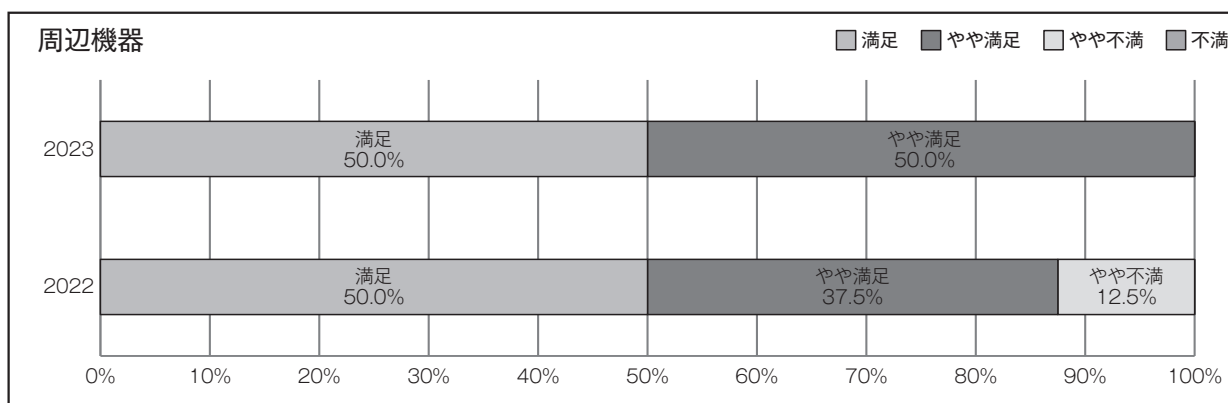
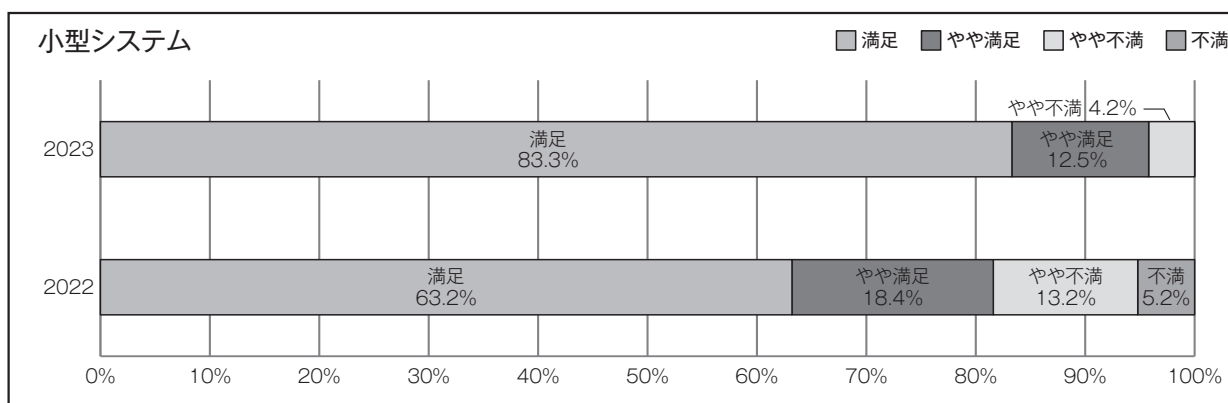
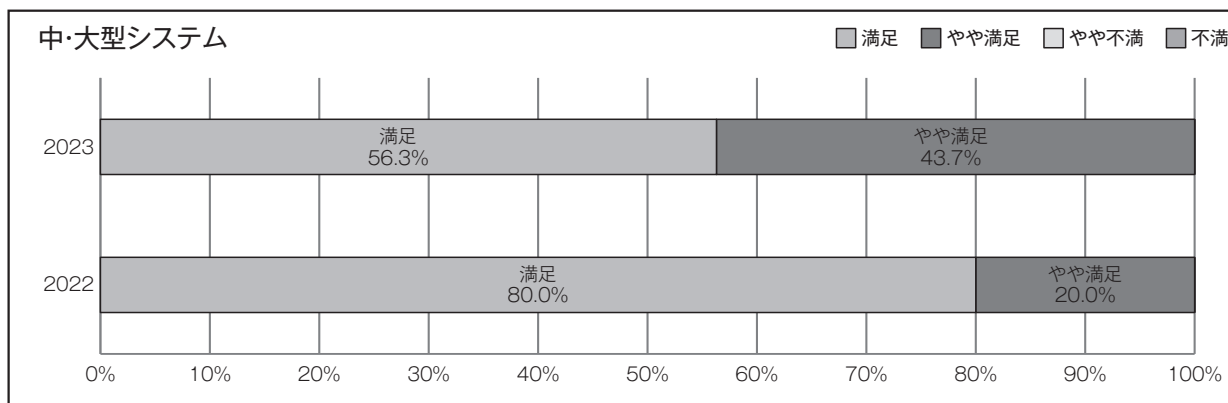
「満足」および「やや満足」の合計が100%と肯定的な回答が多かった。

表10 障害対応への満足度

| | 中・大型システム | | 小型システム | | 周辺機器 | |
|------|----------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 |
| 満足 | 80.0% | 56.3% | 63.2% | 83.3% | 50.0% | 50.0% |
| やや満足 | 20.0% | 43.7% | 18.4% | 12.5% | 37.5% | 50.0% |
| やや不満 | - | - | 13.2% | 4.2% | 12.5% | - |
| 不満 | - | - | 5.2% | - | - | - |
| 合計 | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

回答件数(2023年度):中・大型システム16件、小型システム24件、周辺機器2件

図6 障害保守の満足度



(4) 障害対応への不満理由

① 中・大型システム

「コールセンターの対応」が44.5%であり、「原因の究明に時間がかかった」が、22.2%と続いた。

② 小型システム

「原因の究明に時間がかかった」が33.4%であり、「部品の取り寄せに時間がかかった」と「復旧まで時間がかかった」が33.3%と続いた。

③ 周辺機器

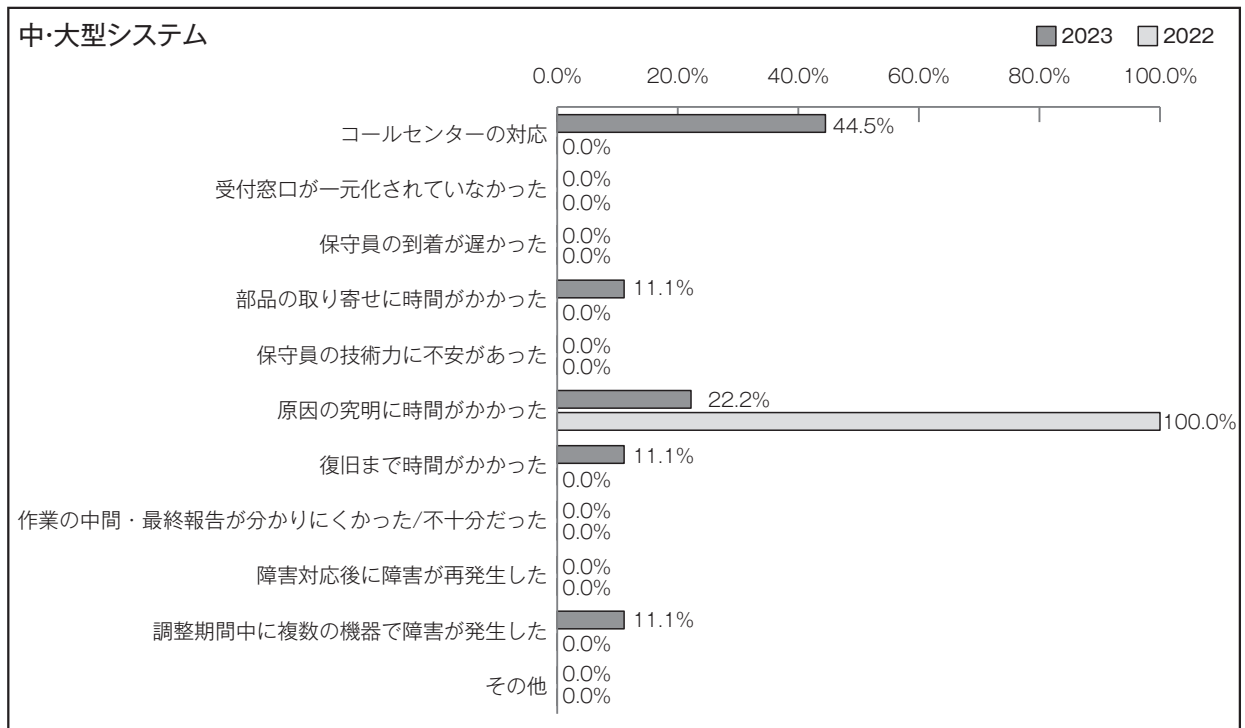
「原因の究明に時間がかかった」および「復旧まで時間がかかった」ともに50%であった。

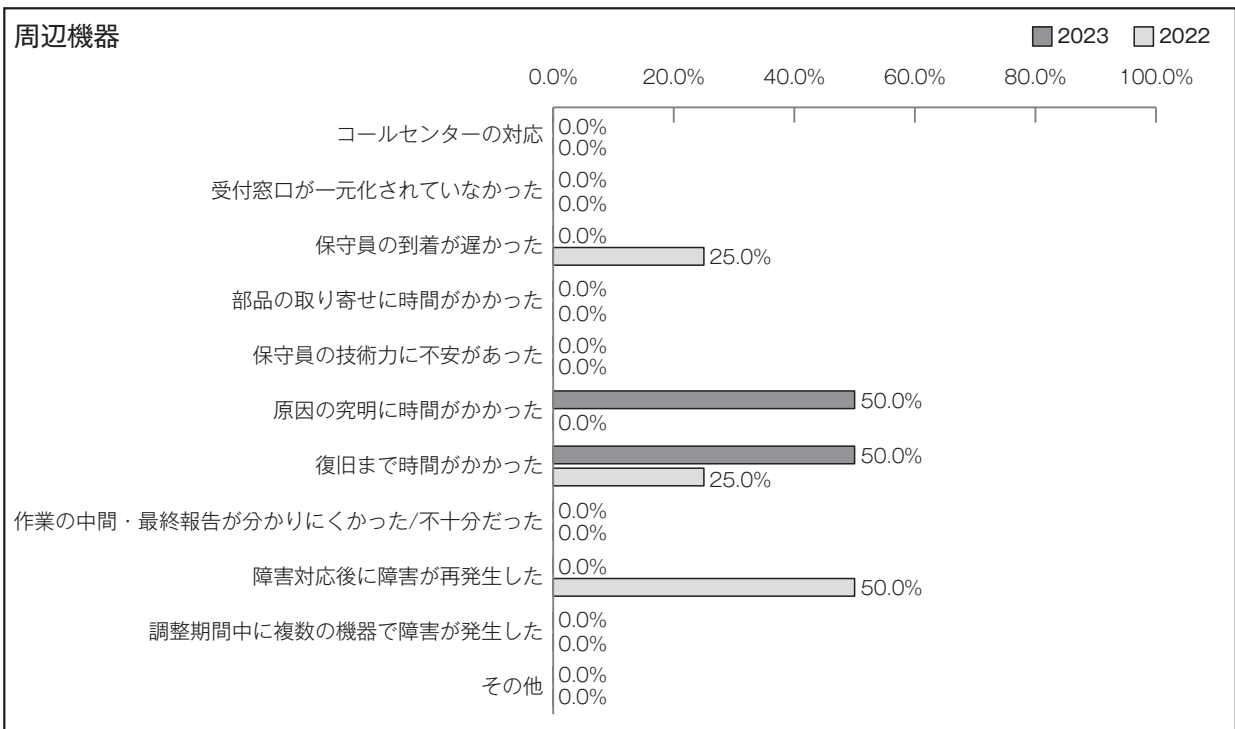
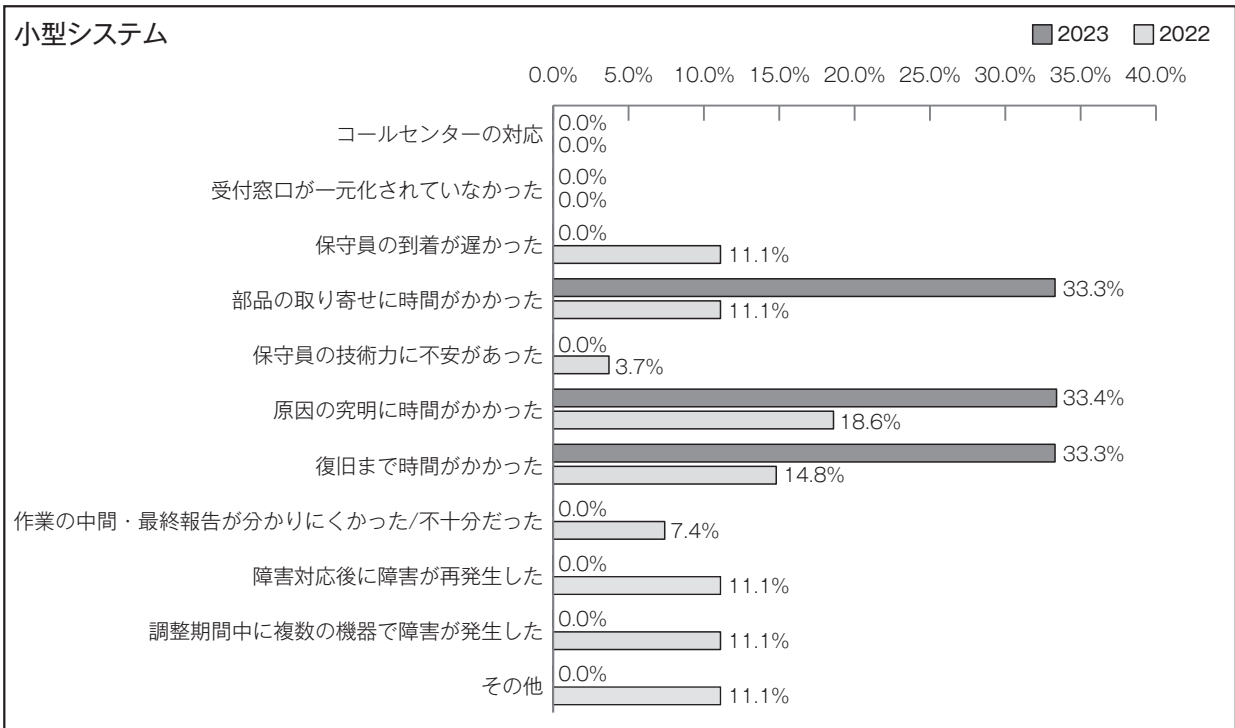
表11 障害対応への不満理由（重複回答あり）

| | 中・大型システム | | | 小型システム | | | 周辺機器 | | |
|----------------------------|----------|--------|----|--------|--------|----|--------|--------|----|
| | 2022 | 2023 | 順位 | 2022 | 2023 | 順位 | 2022 | 2023 | 順位 |
| コールセンターの対応 | - | 44.5% | 1 | - | - | | - | - | |
| 受付窓口が一元化されていなかった | - | - | | - | - | | - | - | |
| 保守員の到着が遅かった | - | - | | 11.1% | - | | 25.0% | - | |
| 部品の取り寄せに時間がかかった | - | 11.1% | | 11.1% | 33.3% | 2 | - | - | |
| 保守員の技術力に不安があった | - | - | | 3.7% | - | | - | - | |
| 原因の究明に時間がかかった | 100.0% | 22.2% | 2 | 18.6% | 33.4% | 1 | - | 50.0% | 1 |
| 復旧まで時間がかかった | - | 11.1% | | 14.8% | 33.3% | 2 | 25.0% | 50.0% | 1 |
| 作業の中間・最終報告が分かりにくかった/不十分だった | - | - | | 7.4% | - | | - | - | |
| 障害対応後に障害が再発生した | - | - | | 11.1% | - | | 50.0% | - | |
| 調整期間中に複数の機器で障害が発生した | - | 11.1% | | 11.1% | - | | - | - | |
| その他 | - | - | | 11.1% | - | | - | - | |
| 合計 | 100.0% | 100.0% | | 100.0% | 100.0% | | 100.0% | 100.0% | |

回答件数（2023年度）：中・大型システム9件、小型システム3件、周辺機器2件（重複回答あり）

図7 障害対応の不満理由





4. ソフトウェア

(1) ソフトウェアの障害発生

中・大型システムでは、27.3%、小型システムでは、14.5%、周辺機器では、14.3%にてソフトウェアの障害が発生した。

表12 調査期間内におけるソフトウェアの障害発生の有無

| | 中・大型システム | | 小型システム | | 周辺機器 | |
|----|----------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 |
| ある | 25.0% | 27.3% | 21.2% | 14.5% | 30.8% | 14.3% |
| ない | 75.0% | 72.7% | 78.8% | 85.5% | 69.2% | 85.7% |
| 合計 | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

回答件数（2023年度）：中・大型システム22件、小型システム55件、周辺機器7件

(2) 障害が発生したソフトウェアの種類、発生回数および業務停止時間等

① 中・大型システム

ソフトウェア別障害比率では、「お客様特注ソフトウェア」が50%と最も高く、続いて「データベースソフトウェア」が37.5%と続いた。

平均発生回数は、「その他ソフトウェア」の3回が最も多かった。

② 小型システム

ソフトウェア別障害比率では、「OS（制御プログラム）」の割合が30%で最も高く、「データベースソフトウェア」「パッケージソフトウェア」「その他ソフトウェア」と続いた。

平均発生回数では、「OS（制御プログラム）」が5.7回と最も高かった。

③ 周辺機器

ソフトウェア別障害比率では、「OS（制御プログラム）」の割合が100%と最も高かったが、障害発生回数は0回であった。

表13 障害があったソフトウェアの種類、発生回数および業務停止時間（重複回答あり）

| | | 中・大型システム | | | 小型システム | | | 周辺機器 | | | |
|--------------|-------------|----------|-------|-----|--------|-------|------|-------|--------|-----|--|
| | | 2022 | 2023 | 順位 | 2022 | 2023 | 順位 | 2022 | 2023 | 順位 | |
| OS（制御プログラム） | 回答件数 | 0 | 0 | | 5 | 3 | | 1 | 1 | | |
| | ソフトウェア別障害比率 | 0.0% | 0.0% | | 17.9% | 30.0% | 1 | 20.0% | 100.0% | 1 | |
| | 平均発生回数 | - | - | | 15.8 | 5.7 | | 1.0 | 0.0 | | |
| | 業務停止なし | 障害発生回数 | 0 | 0 | | 77 | 9 | | 1 | 0 | |
| | | 障害発生回数 | 0 | 0 | | 2 | 8 | | 0 | 0 | |
| | 業務停止あり | 業務停止時間 | 0.0 | 0.0 | | 75.0 | 16.0 | | 0.0 | 0.0 | |
| | | 平均停止時間 | - | - | | 37.5 | 2.0 | | - | - | |
| データベースソフトウェア | 回答件数 | 0 | 3 | | 4 | 2 | | 0 | 0 | | |
| | ソフトウェア別障害比率 | 0.0% | 37.5% | 2 | 14.3% | 20.0% | 2 | 0.0% | 0.0% | | |
| | 平均発生回数 | - | 0.0 | | 3.8 | 1.0 | | - | - | | |
| | 業務停止なし | 障害発生回数 | 0 | 0 | | 15 | 0 | | 0 | 0 | |
| | | 障害発生回数 | 0 | 0 | | 0 | 2 | | 0 | 0 | |
| | 業務停止あり | 業務停止時間 | 0.0 | 0.0 | | 0.0 | 96.0 | | 0.0 | 0.0 | |
| | | 平均停止時間 | - | - | | - | 48.0 | | - | - | |
| 通信管理ソフトウェア | 回答件数 | 0 | 0 | | 3 | 0 | | 0 | 0 | | |
| | ソフトウェア別障害比率 | 0.0% | 0.0% | | 10.7% | 0.0% | | 0.0% | 0.0% | | |
| | 平均発生回数 | - | - | | 1.3 | - | | - | - | | |
| | 業務停止なし | 障害発生回数 | 0 | 0 | | 3 | 0 | | 0 | 0 | |
| | | 障害発生回数 | 0 | 0 | | 1 | 0 | | 0 | 0 | |
| | 業務停止あり | 業務停止時間 | 0.0 | 0.0 | | 154.0 | 0.0 | | 0.0 | 0.0 | |
| | | 平均停止時間 | - | - | | 154.0 | - | | - | - | |

| | | 中・大型システム | | | 小型システム | | | 周辺機器 | | | |
|-----------------|-------------|----------|-------|-----|--------|-------|-------|-------|------|-----|--|
| | | 2022 | 2023 | 順位 | 2022 | 2023 | 順位 | 2022 | 2023 | 順位 | |
| パッケージ ソフトウェア | 回答件数 | 1 | 0 | | 9 | 2 | | 3 | 0 | | |
| | ソフトウェア別障害比率 | 50.0% | 0.0% | | 32.1% | 20.0% | 2 | 60.0% | 0.0% | | |
| | 平均発生回数 | 10.0 | - | | 2.4 | 2.5 | | 6.7 | - | | |
| | 業務停止なし | 障害発生回数 | 10 | 0 | | 20 | 5 | | 20 | 0 | |
| | | 障害発生回数 | 0 | 0 | | 2 | 0 | | 0 | 0 | |
| | 業務停止あり | 業務停止時間 | 0.0 | 0.0 | | 5.0 | 0.0 | | 0.0 | 0.0 | |
| | | 平均停止時間 | - | - | | 2.5 | - | | - | - | |
| お客様特注 ソフトウェア | 回答件数 | 0 | 4 | | 1 | 0 | | 0 | 0 | | |
| | ソフトウェア別障害比率 | 0.0% | 50.0% | 1 | 3.6% | 0.0% | | 0.0% | 0.0% | | |
| | 平均発生回数 | - | 0.0 | | 8.0 | - | | - | - | | |
| | 業務停止なし | 障害発生回数 | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 | 0 | |
| | | 障害発生回数 | 0 | 0 | | 8 | 0 | | 0 | 0 | |
| | 業務停止あり | 業務停止時間 | 0.0 | 0.0 | | 6.0 | 0.0 | | 0.0 | 0.0 | |
| | | 平均停止時間 | - | - | | 0.8 | - | | - | - | |
| 運用管理 ソフトウェア | 回答件数 | 0 | 0 | | 2 | 1 | | 1 | 0 | | |
| | ソフトウェア別障害比率 | 0.0% | 0.0% | | 7.1% | 10.0% | | 20.0% | 0.0% | | |
| | 平均発生回数 | - | - | | 3.5 | 2.0 | | 3.0 | - | | |
| | 業務停止なし | 障害発生回数 | 0 | 0 | | 3 | 2 | | 3 | 0 | |
| | | 障害発生回数 | 0 | 0 | | 4 | 0 | | 0 | 0 | |
| | 業務停止あり | 業務停止時間 | 0.0 | 0.0 | | 910.0 | 0.0 | | 0.0 | 0.0 | |
| | | 平均停止時間 | - | - | | 227.5 | - | | - | - | |
| その他 ソフトウェア | 回答件数 | 1 | 1 | | 4 | 2 | | 0 | 0 | | |
| | ソフトウェア別障害比率 | 50.0% | 12.5% | | 14.3% | 20.0% | 2 | 0.0% | 0.0% | | |
| | 平均発生回数 | 8.0 | 3.0 | | 5.8 | 1.0 | | - | - | | |
| | 業務停止なし | 障害発生回数 | 8 | 3 | | 22 | 0 | | 0 | 0 | |
| | | 障害発生回数 | 0 | 0 | | 1 | 2 | | 0 | 0 | |
| | 業務停止あり | 業務停止時間 | 0.0 | 0.0 | | 4.0 | 144.0 | | 0.0 | 0.0 | |
| | | 平均停止時間 | - | - | | 4.0 | 72.0 | | - | - | |

障害回答合計件数（2023年度）：中・大型システム8件、小型システム10件、周辺機器1件（重複回答あり）

ソフトウェア別障害比率＝（ソフトウェア別回答件数÷回答件数合計）×100

平均発生回数＝ソフトウェア別・業務停止有無別・障害発生回数小計÷ソフトウェア別回答件数

平均停止時間＝ソフトウェア別業務停止時間÷業務停止あり・ソフトウェア別障害発生回数

時間の単位＝1時間

(3) 障害の多かったソフトウェアに関するサポート契約締結状況

サポート契約の有無について、中型・大型システムでは100%、小型システムでは、66.7%、周辺システムでは100%、にて契約締結済との回答が得られた。

表14 障害の多かったソフトウェアに関するサポート契約締結の有無

| | 中・大型システム | | 小型システム | | 周辺機器 | |
|----|----------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 |
| ある | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 66.7% | 100.0% | 100.0% |
| ない | - | - | - | 33.3% | - | - |
| 合計 | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

回答件数（2023年度）：中・大型システム2件、小型システム3件、周辺機器1件

(4) ソフトウェアの障害対応への満足度

① 中・大型システム

「やや不満」の事象が改善された結果、「満足」「やや満足」回答を合わせ80%に改善した。

② 小型システム

「満足」は50%であったが、「やや満足」が14.3%に減少したことにより、「やや不満」(35.7%)の増加につながった。

③ 周辺機器

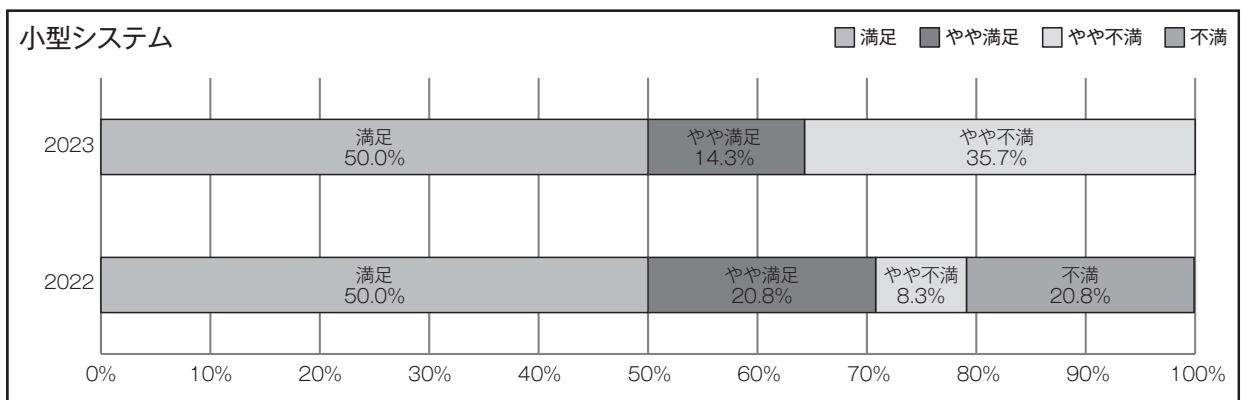
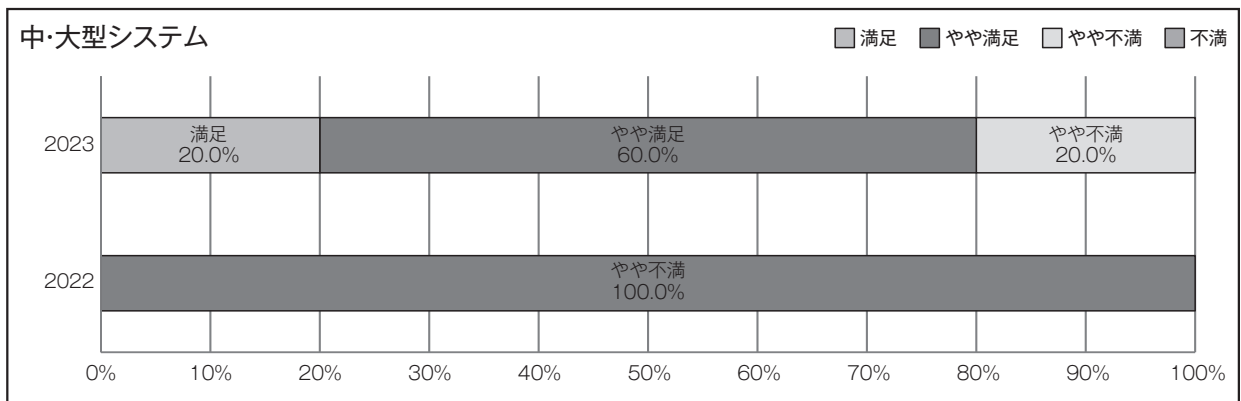
「満足」が50%である一方、「やや不満」に関する回答も50%となった。

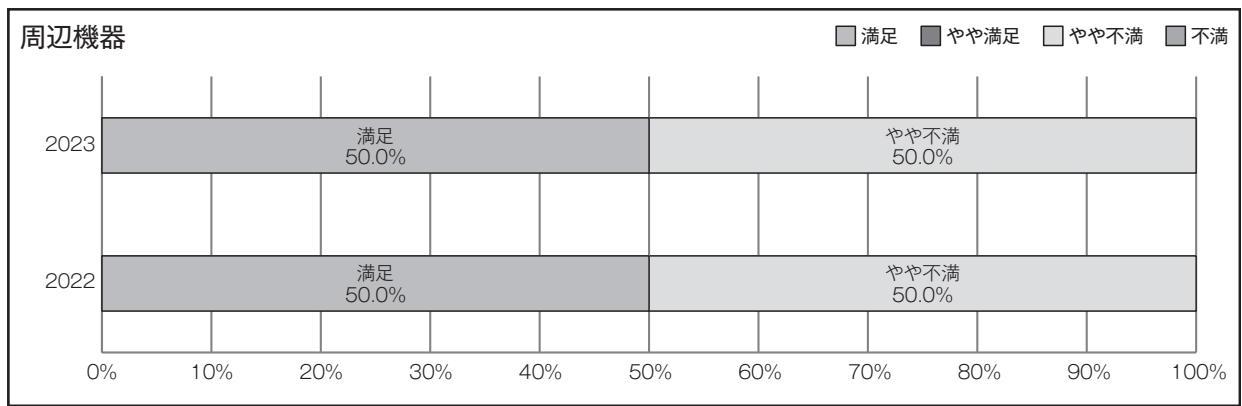
表15 ソフトウェアの障害対応への満足度

| | 中・大型システム | | | 小型システム | | | 周辺機器 | | |
|------|----------|--------|----|--------|--------|----|--------|--------|----|
| | 2022 | 2023 | 順位 | 2022 | 2023 | 順位 | 2022 | 2023 | 順位 |
| 満足 | - | 20.0% | 2 | 50.0% | 50.0% | 1 | 50.0% | 50.0% | 1 |
| やや満足 | - | 60.0% | 1 | 20.8% | 14.3% | 3 | - | - | |
| やや不満 | 100.0% | 20.0% | 2 | 8.3% | 35.7% | 2 | 50.0% | 50.0% | 1 |
| 不満 | - | - | | 20.8% | - | | - | - | |
| 合計 | 100.0% | 100.0% | | 100.0% | 100.0% | | 100.0% | 100.0% | |

回答件数(2023年度)：中・大型システム5件、小型システム14件、周辺機器2件(重複回答あり)

図8 ソフトウェアの障害対応への満足度





(5) ソフトウェアの障害対応への不満理由

① 中・大型システム

「原因究明に時間がかかった」が75%と最も高く、「復旧までに時間がかかった」が25%と続いた。

② 小型システム

「原因究明に時間がかかった」が55.6%と最も高く、「復旧までに時間がかかった」が33.3%と続いた。

③ 周辺機器

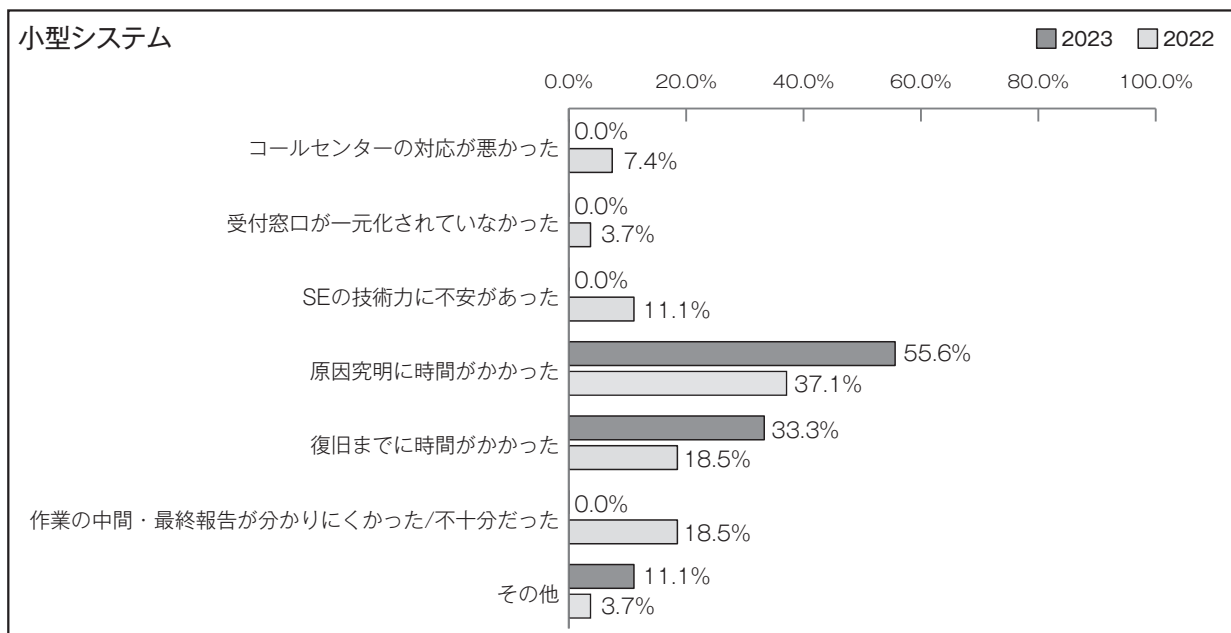
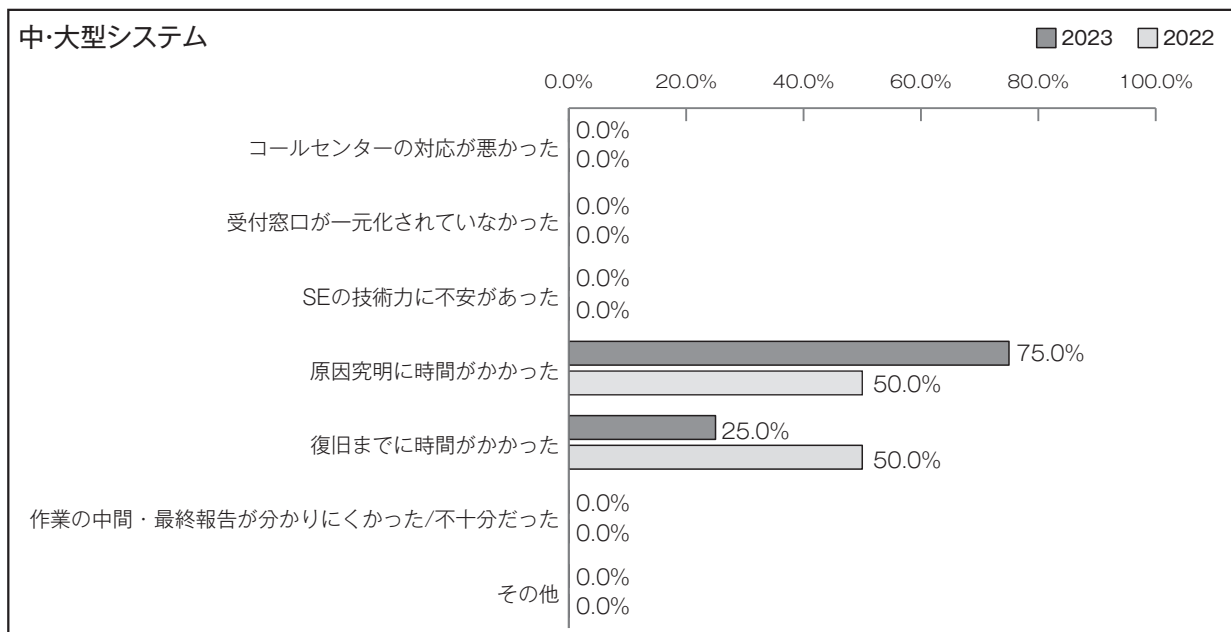
「復旧までに時間がかかった」が100%となった。

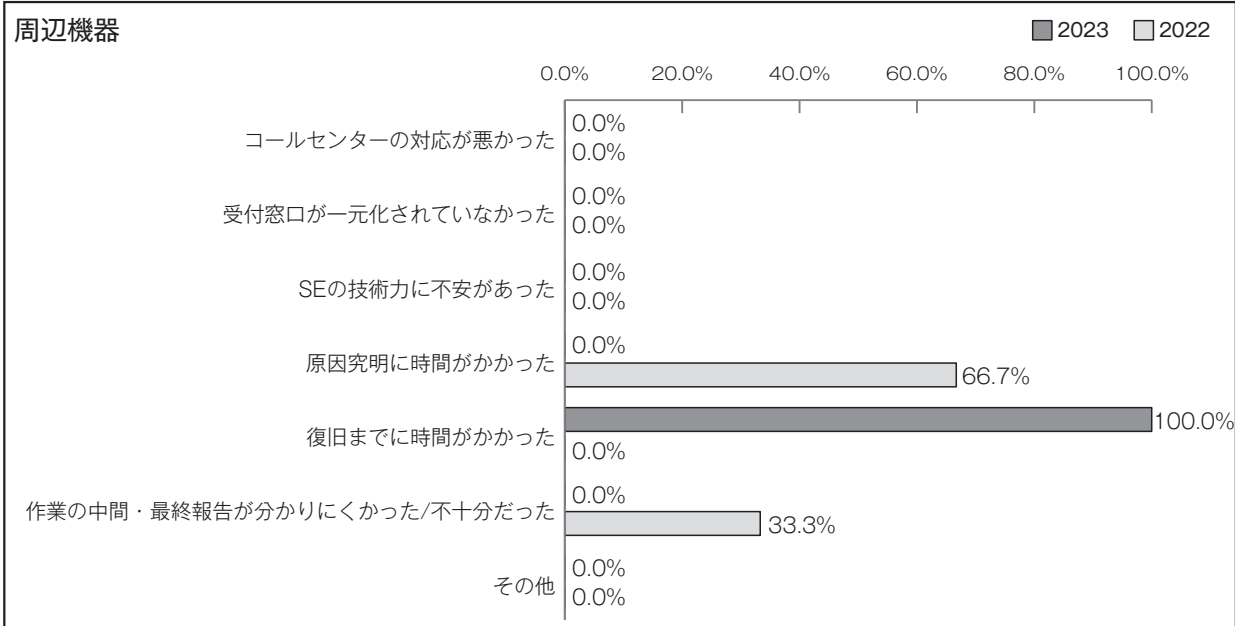
表16 ソフトウェアの障害対応への不満理由（重複回答あり）

| | 中・大型システム | | | 小型システム | | | 周辺機器 | | |
|----------------------------|----------|--------|----|--------|--------|----|--------|--------|----|
| | 2022 | 2023 | 順位 | 2022 | 2023 | 順位 | 2022 | 2023 | 順位 |
| コールセンターの対応が悪かった | - | - | | 7.4% | - | | - | - | |
| 受付窓口が一元化されていなかった | - | - | | 3.7% | - | | - | - | |
| SEの技術力に不安があった | - | - | | 11.1% | - | | - | - | |
| 原因究明に時間がかかった | 50.0% | 75.0% | 1 | 37.1% | 55.6% | 1 | 66.7% | - | |
| 復旧までに時間がかかった | 50.0% | 25.0% | 2 | 18.5% | 33.3% | 2 | - | 100.0% | 1 |
| 作業の中間・最終報告が分かりにくかった／不十分だった | - | - | | 18.5% | - | | 33.3% | - | |
| その他 | - | - | | 3.7% | 11.1% | 3 | - | - | |
| 合計 | 100.0% | 100.0% | | 100.0% | 100.0% | | 100.0% | 100.0% | |

回答件数（2023年度）：中・大型システム4件、小型システム9件、周辺機器1件（重複回答あり）

図9 ソフトウェア障害対応の不满理由





5. ご利用状況について

(1) 機器の設置環境

表17 機器の設置環境（重複回答あり）

| | 中・大型システム | | | 小型システム | | | 周辺機器 | | |
|----------------|----------|--------|----|--------|--------|----|--------|--------|----|
| | 2022 | 2023 | 順位 | 2022 | 2023 | 順位 | 2022 | 2023 | 順位 |
| 事務室内 | 30.0% | 41.0% | 1 | 29.6% | 40.3% | 2 | 45.0% | 30.0% | 2 |
| コンピュータ室内 | 40.0% | 38.5% | 2 | 52.6% | 50.6% | 1 | 35.0% | 50.0% | 1 |
| データセンタ等の専用建築物内 | 30.0% | 20.5% | 3 | 17.8% | 9.1% | 3 | 20.0% | 20.0% | 3 |
| その他 | - | - | | - | - | | - | - | |
| 合計 | 100.0% | 100.0% | | 100.0% | 100.0% | | 100.0% | 100.0% | |

回答件数（2023年度）：中・大型システム39件、小型システム77件、周辺機器10件（重複回答あり）

(2) 機器の運用状況

表18 機器の運用状況（ひとつ選択）

| | 中・大型システム | | | 小型システム | | | 周辺機器 | | |
|----------|----------|--------|----|--------|--------|----|--------|--------|----|
| | 2022 | 2023 | 順位 | 2022 | 2023 | 順位 | 2022 | 2023 | 順位 |
| 自社で運用 | 62.5% | 27.3% | 2 | 55.4% | 55.5% | 1 | 18.2% | 42.8% | 2 |
| 委託により運用 | - | 13.6% | 3 | 11.6% | 16.7% | 3 | 18.2% | 14.3% | 3 |
| 自社と委託を併用 | 37.5% | 59.1% | 1 | 33.0% | 27.8% | 2 | 63.6% | 42.9% | 1 |
| 合計 | 100.0% | 100.0% | | 100.0% | 100.0% | | 100.0% | 100.0% | |

回答件数（2023年度）：中・大型システム22件、小型システム54件、周辺機器7件（重複回答あり）

表19 お客様システムのご利用時間（ひとつ選択）

| | 中・大型システム | | | 小型システム | | | 周辺機器 | | |
|---------|----------|--------|----|--------|--------|----|--------|--------|----|
| | 2022 | 2023 | 順位 | 2022 | 2023 | 順位 | 2022 | 2023 | 順位 |
| 8時間以内 | 25.0% | 22.7% | 3 | 13.3% | 20.4% | 2 | 18.2% | 14.3% | 2 |
| 8～12時間 | - | 36.4% | 2 | 24.8% | 16.7% | 3 | 27.3% | 14.3% | 2 |
| 12～16時間 | - | - | | 6.2% | 11.1% | | 9.1% | - | |
| 16～23時間 | 25.0% | - | | 6.2% | 7.4% | | - | - | |
| 24時間 | 50.0% | 40.9% | 1 | 49.5% | 44.4% | 1 | 45.4% | 71.4% | 1 |
| 合計 | 100.0% | 100.0% | | 100.0% | 100.0% | | 100.0% | 100.0% | |

回答件数（2023年度）：中・大型システム22件、小型システム54件、周辺機器7件（重複回答あり）

表20 お客様のご利用日数（ひとつ選択）

| | 中・大型システム | | | 小型システム | | | 周辺機器 | | |
|------|----------|--------|----|--------|--------|----|--------|--------|----|
| | 2022 | 2023 | 順位 | 2022 | 2023 | 順位 | 2022 | 2023 | 順位 |
| 5日以内 | 28.6% | 31.8% | 2 | 32.7% | 20.4% | 2 | 25.0% | 28.6% | 2 |
| 6日 | 14.3% | 4.5% | 3 | 11.8% | 20.4% | 2 | 33.3% | - | |
| 7日 | 57.1% | 63.7% | 1 | 55.5% | 59.2% | 1 | 41.7% | 71.4% | 1 |
| 合計 | 100.0% | 100.0% | | 100.0% | 100.0% | | 100.0% | 100.0% | |

回答件数（2023年度）：中・大型システム22件、小型システム49件、周辺機器7件（重複回答あり）

6. 今後期待する保守サービスメニューについて

表21 今後期待する保守サービスメニューについて

| | 内訳 ① | 回答内訳 (重複回答あり) ② | 内訳割合 ③ | 回答数 ④ | 回答割合 ⑤ | 順位 ⑥ |
|--------------------|------------|-----------------------|-----------|----------|-----------|---------|
| セキュリティ対策 | ウイルス対策 | 16 | 45.7% | 20 | 10.0% | 4 |
| | ハッキング対策 | 10 | 28.6% | | | |
| | 標的型攻撃メール対策 | 9 | 25.7% | | | |
| | 無回答 | 0 | 0.0% | | | |
| 障害予兆の検知・通報 | ハードウェア | 33 | 42.3% | 39 | 19.3% | 1 |
| | ソフトウェア | 25 | 32.1% | | | |
| | ネットワーク | 20 | 25.6% | | | |
| | 無回答 | 0 | 0.0% | | | |
| 障害発生自動検知・通報 | ハードウェア | 26 | 40.6% | 30 | 14.8% | 2 |
| | ソフトウェア | 22 | 34.4% | | | |
| | ネットワーク | 16 | 25.0% | | | |
| | 無回答 | 0 | 0.0% | | | |
| システム稼働状況の遠隔監視 | | | | 13 | 6.5% | |
| 遠隔（リモート）保守 | | | | 10 | 5.0% | |
| インシデント・障害レポートの提供 | | | | 14 | 7.0% | |
| 構成管理の委託（マルチベンダに対応） | | | | 5 | 2.5% | |
| ファームウェア更新情報の分析と提供 | | | | 11 | 5.5% | |
| ソフトウェア更新情報の分析と提供 | | | | 13 | 6.5% | |
| 長期保守対応 | | | | 23 | 11.4% | 3 |
| 障害発生時のマイナンバー情報の取扱 | | | | 0 | 0.0% | |
| IT 以外保守を含む統合的な保守対応 | | | | 9 | 4.5% | |
| 省エネルギー対応 | | | | 5 | 2.5% | |
| BCP 対応 | システムの二重化 | 2 | 50.0% | 2 | 1.0% | |
| | 蓄電池 | 2 | 50.0% | | | |
| | 免震設備 | 0 | 0.0% | | | |
| | 無回答 | 0 | 0.0% | | | |
| その他 | | | | 7 | 3.5% | |
| 合 計 | | | | 201 | 100.0% | |

回答件数（2023年度）：中・大型システム52件、小型システム132件、周辺機器17件

内訳は重複回答のため、②回答内訳の合計と④回答回数値は一致しない。

図10 今後期待する保守サービス

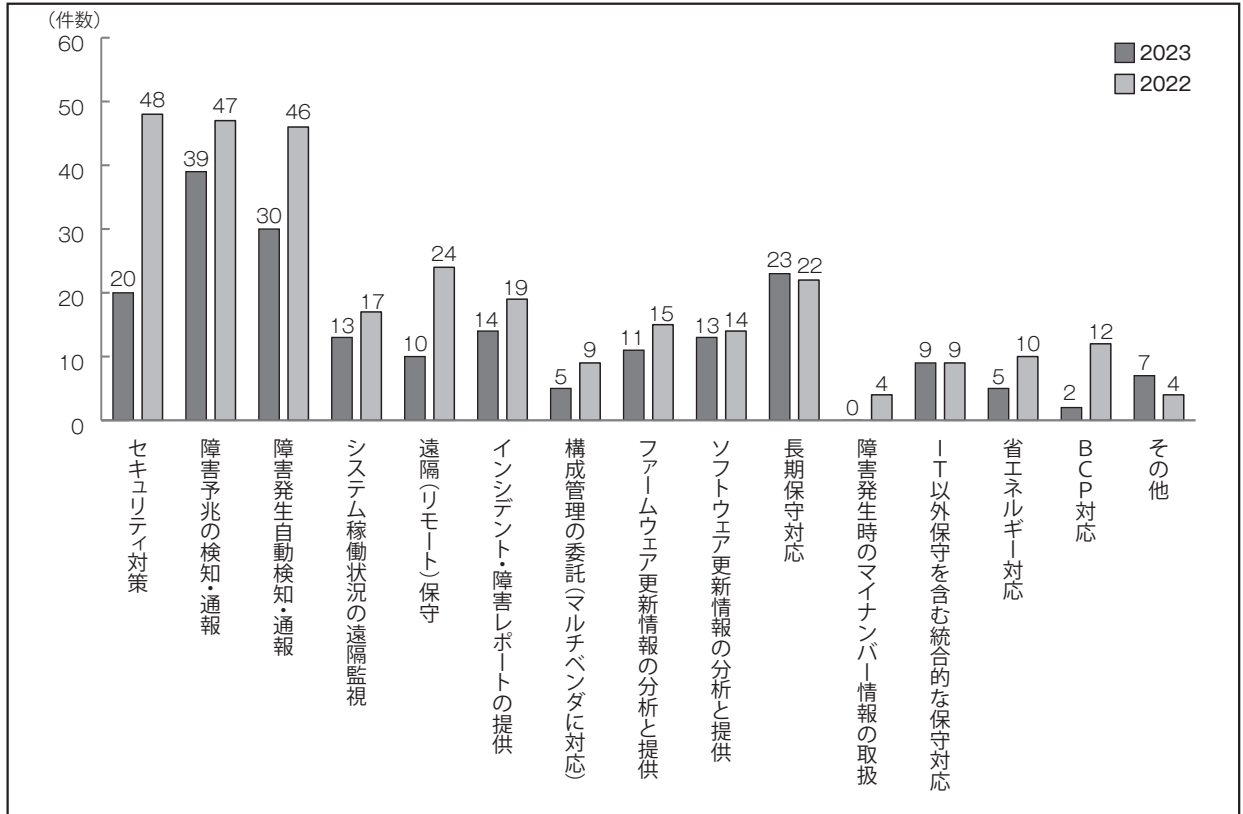


図11 セキュリティ対策の内訳

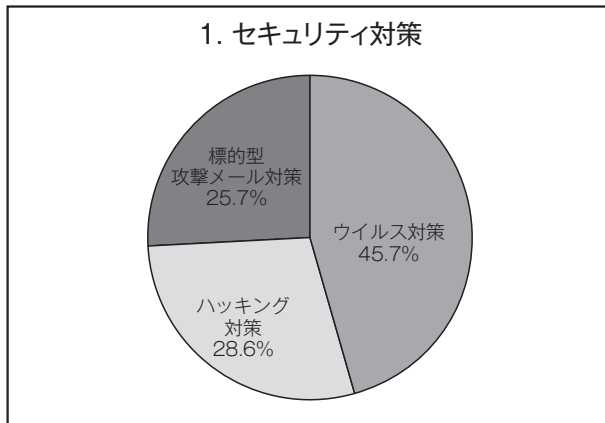


図12 障害予兆の検知・通報の内訳

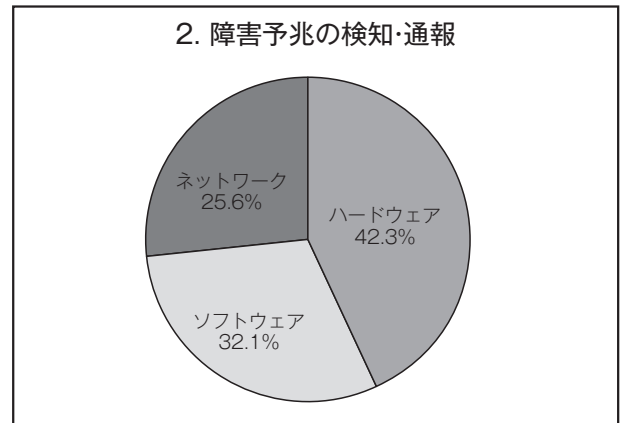


図13 障害発生自動検知・通報の内訳

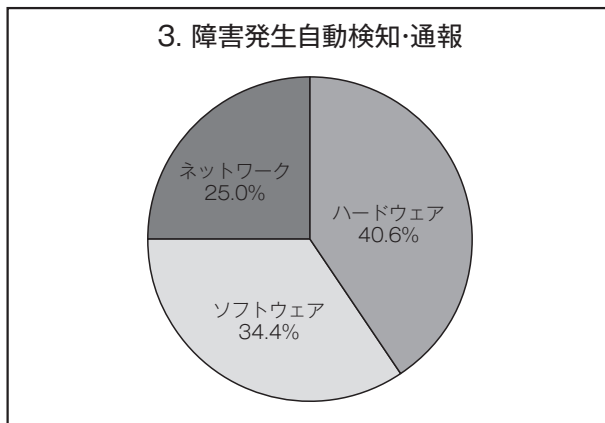
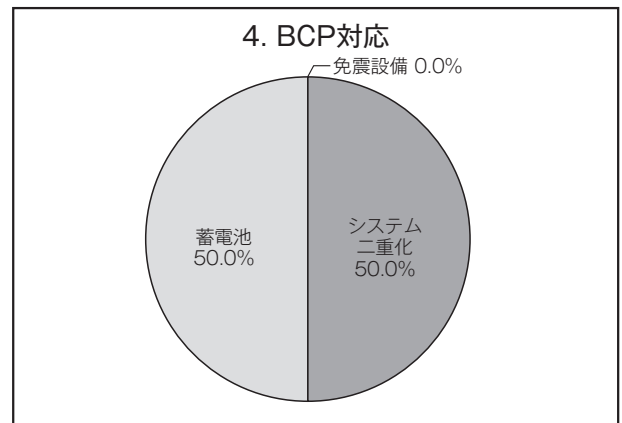


図14 BCP対応の内訳



以上

(参考資料) 2023年度 保守状況調査 調査票

2023 年度 保守状況調査ご協力のお願い

弊社では、お客様へのご利用いただいておりますシステムの更なる保守サービスの向上を図るため活動の一環として、「保守サービス満足度運動」における保守状況調査を毎年実施しております。本調査の実施に際し、お客様からいただいたご指摘・ご不満につきましては、メーカーから保守会社と改善・実現を図ってまいります。ご多用中のところ誠に恐れますが、ご回答を賜りますようお願い申し上げます。

ご回答期限：2023年6月23日（金）

| |
|--------|
| お客様コード |
|--------|

1. 【調査対象期間】 2023年4月1日～2023年3月31日
2. 【調査対象機器】 下欄記載の弊社賃貸機器（リース機器を含む）

- ・ 2023年4月1日現在の代表的な契約、システム名を記載いたします。
- ・ 複数メーカー機器をご利用頂いている場合、複数枚の調査票をお送り致します。同一のご回答の場合は、1枚のみご記入の上、全ての調査票をご返送ください。

3. ご回答者情報記入欄について 【必須回答】

以下のご回答者情報につきご記入ください。
お客様の個人情報の取扱いにつきましては、同封しております「個人情報の取扱いについて」をご覧ください。

| | |
|------------|--------------------------|
| a. 住 所 | (〒) |
| b. 社名(団体名) | |
| c. 所 属 | |
| d. 役 職 | |
| e. 氏 名 | (姓) (名) (市内) (市外) (内線番号) |
| f. 電 話 番 号 | (番号) (内線番号) |

4. 本調査の結果について

- (1) お客様から頂いたご指摘・ご要望について、弊社、メーカーから保守会社と改善・実現を図ってまいります。
- (2) 本調査で頂きましたご意見・ご指摘の改善のため、弊社、メーカーまたは保守会社よりご連絡させていただきます。
- (3) 調査結果の概要を後日お送り致します。

《お問い合わせ先》 ※ご連絡の際は宛先欄の右側に「お客様コード」をお知らせください。

株式会社 J E C C 経営企画部 経営企画課
〒100-8341 東京都千代田区丸の内3-4-1 新国際ビル
TEL: 03-3216-3683 FAX: 03-3211-0990
URL: http://www.jecc.com/ E-Mail: g-enquest@jecc.com

| |
|-------------|
| J E C C 記入欄 |
|-------------|

2023 年度 ご利用システムの保守対応状況に関するアンケート

ご利用いただいたとおり、表面に記載しております。調査対象機器の保守作業の実施対応状況およびご利用状況につきまして、下記の設問にご回答ください。

【ご回答方法】

- ① 選択肢がある場合は該当する回答にチェック (☑) をご記入ください。
- ② 自由記述欄は記入枠に内容をご記入ください。

1. 貴社（貴団体）担当の保守会社についてお答え下さい。【必須回答】

| | | | |
|--------|------|------|------|
| ハードウェア | (社名) | (所属) | (氏名) |
| ソフトウェア | (社名) | (所属) | (氏名) |

2. 「予防保守※」についてお答え下さい。

※1 予防保守：「ハードウェア機器の機能維持および障害の発生を未然に防ぐために行われる定期または不定期に行う保守」
保守会社に行っている予防保守についてお答えください。

- ① 予防保守を要されましたか【ひとつ選択】
 はい いいえ (2. - (2) へお進みください。)
 - ② 予防保守対応はご満足でしたか【ひとつ選択】
 満足 やや満足 やや不満 不満
 - ③ 「やや満足」「やや不満」「不満」の場合その理由をお答え下さい。【複数選択可】
 予防保守の周期が長すぎる 実施予定の変更が多かった
 作業報告が不十分だった/分かりにくかった 作業から間もなく障害が発生した
 その他 ()
- (2) 予防保守に関するご意見・ご要望(ご満足いただけている場合はその理由)がございましたらご記入ください。

3. 予兆監視・検知および通知 (遠隔監視・遠隔保守支援含む) についてお答え下さい。

- (1) ご利用システムの平時における障害防止策として、予兆監視・検知および通知を導入されていますか。

□ 未導入

- ① 導入されている理由についてお答えください。【複数選択可】
 障害復旧時間の短縮 システム停止の未然防止
 故障個所の特定が容易 運用費用 (人件費・工数等) 削減
 人的リスク (操作ミス等) 低減 管理者の負担軽減
 その他 ()

② ご利用中のサービスに関する導入効果について、そのご満足度をお答えください。

- 満足 やや満足 やや不満 不満
 満足度に関するご意見・改善のご要望についてご記入ください。

□ 未導入

① 導入されていない理由についてお答え下さい。【複数選択可】

- セキュリティ問題
- 費用が高しい
- 冗長化対策のため不要
- 自社に合うサービスが存在しない(わからない)
- その他 ()
- 遠隔による作業内容が見えず不安、 情報漏洩リスク、 外部接続が不安
- 投資効果が不明瞭
- 運用費の削減に寄与しない
- 障害予兆モデルの構築・検証時間が膨大
- サービス内容不明
- 導入検討中

- (2) その他、ご意見・ご要望がございましたらご記入ください。

4. 「障害対応※」についてお答え下さい。

※2 障害対応：「保守契約の有無にかかわらず、障害発生時に実行される保守会社等による障害復旧作業における対応」

(1) ご利用機器(ハードウェア)の障害対応についてお答えください

① 調査期間中に、ご利用機器(ハードウェア)の障害の発生がありましたか。【ひとつ選択】

- はい
- いいえ (4.-(1)-⑤へお進みください。)

② 障害が発生したご利用機器の種類と発生回数および業務停止時間※3【複数選択可】

※3 発生回数(複数)および業務停止時間は、分かかる範囲でお書き下さい。

- メインフレーム/サーバ [業務停止時間:.....h.] [発生回数:.....]
- ストレージ [業務停止時間:.....h.] [発生回数:.....]
- 通信機器 [業務停止時間:.....h.] [発生回数:.....]
- プリンタ [業務停止時間:.....h.] [発生回数:.....]
- クラウド [業務停止時間:.....h.] [発生回数:.....]
- その他ハードウェア [業務停止時間:.....h.] [発生回数:.....]

(ハードウェア名:.....) [発生回数:.....] [業務停止時間:.....h.]

③ 保守会社の障害対応はご満足でしたか。【ひとつ選択】

- 満足 やや満足 やや不満 不満

④ 「やや満足」「やや不満」「不満」の理由をお書き下さい。【複数選択可】

- コールセンターの対応 電話が掛かりにくい 専門用語の多用 回答内容に不備
- 受付窓口が一元化されていた 保守員の到着が遅かった
- 部品の取り寄せに時間がかかった 保守員の技術力がなかった
- 原因究明に時間がかかった 復旧まで時間がかかった
- 作業の中間・最終報告が分かりにくかった/不十分だった
- 障害対応後に障害が再発生した 調査期間中に複数の機器で障害が発生した
- その他 (.....)

⑤ ハードウェアの障害対応に関するご意見・ご要望(ご満足いただけている場合はその理由)がございましたらご記入ください。

.....

(2) ソフトウェアの障害対応についてお答え下さい。

① 調査期間内、ご利用中のソフトウェアに障害の発生はありましたか。【ひとつ選択】

- はい いいえ (4.-(2)-⑤へお進みください。)

② 障害が発生したソフトウェアの種類と発生回数および業務停止時間※4【複数選択可】

※4 発生回数(複数)および業務停止時間は、分かかる範囲でお書き下さい。

- OS(制御プログラム) [業務停止時間:.....h.] [発生回数:.....]
- データベースソフトウェア [業務停止時間:.....h.] [発生回数:.....]
- 通信管理ソフトウェア [業務停止時間:.....h.] [発生回数:.....]
- パッケージソフトウェア [業務停止時間:.....h.] [発生回数:.....]
- お客様特注ソフトウェア [業務停止時間:.....h.] [発生回数:.....]
- 運用管理ソフトウェア [業務停止時間:.....h.] [発生回数:.....]
- その他ソフトウェア [業務停止時間:.....h.] [発生回数:.....]

(ソフトウェア名:.....) [発生回数:.....] [業務停止時間:.....h.]

【障害の多かったソフトウェア名:.....】
【ソフトウェアのサポート契約締結 あり なし

③ ソフトウェアの障害対応はご満足でしたか。【ひとつ選択】

- 満足 やや満足 やや不満 不満

④ 「やや満足」「やや不満」「不満」の理由をお書き下さい。【複数選択可】

- コールセンターの対応 電話が掛かりにくい 専門用語の多様 回答内容に不備
- 受付窓口が一元化されていた SEの技術力に不安があった
- 原因究明に時間がかかった 復旧まで時間がかかった
- 作業の中間・最終報告が分かりにくかった/不十分だった
- その他 (.....)

⑤ ソフトウェアの障害対応に関するご意見・ご要望(ご満足いただけている場合はその理由)がございましたらご記入ください。

.....

5. ご利用状況について

(1) 機器の設置環境【複数選択可】

- 事務室内
- データセンタ等の専用建築物内
- コンピュータ室内

(2) 機器のシステム運用(オペレーション)対応【ひとつ選択】

- お客様にてシステムを運用
- お客様と委託先にてシステム運用を併用
- 委託先にてシステムを運用

(3) お客様システムのご利用(提供)時間(単位:日)【ひとつ選択】

- 8時間以内
- 8時間 から12時間
- 12時間超から16時間
- 16時間超から23時間
- 24時間

(4) お客様システムのご利用(提供)日数(単位:週)【ひとつ選択】

- 5日以内
- 6日
- 7日

6. 今後期待する保守サービスメニューについて

(1) 保守サービスメニューにてご関心のある項目についてお答えください。【複数選択可】

- セキュリティ対策 ウイルス対策 ハッキング対策 標的型攻撃メール対策
- 障害予兆の検知・通知 ハードウェア ソフトウェア ネットワーク
- 障害発生自動検知・通報 ハードウェア ソフトウェア ネットワーク
- システム稼働状況の遠隔監視 遠隔(リモート)保守
- インシデント・障害レポートの提供 構成管理の委託(マルチベンダに対応)
- ファームウェア更新情報の分析と提供 ソフトウェア更新情報の分析と提供
- 長期保守対応 障害発生時のマイナハンパ情報取扱
- IT以外保守を含む総合的な保守対応 省エネルギー対応
- BCP対応 システム二重化 蓄電池 免震設備
- その他 (.....)

7. その他ご意見・ご要望

今後、メーカー、保守会社およびJECへのご意見・ご要望がありますらお聞かせ下さい。

.....

アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。

JECC

株式会社JECC

2023年度 保守状況調査 結果概要

発行：2023年8月

編集兼発行者：株式会社 JECC

〒100-8341

東京都千代田区丸の内3-4-1（新国際ビル）

本誌に関する問合せ先：03-3216-3683(経営企画部 経営企画課)
