

## JECC 2022年度 保守状況調査の結果 ～ハード中・大型システムで100%の保守満足度～

JECCはこのほど、保守サービス向上月間にちなんで実施している「保守状況調査」の2022年度の調査結果をまとめた。

2022年3月現在でJECCと契約しているシステム(中・大型、小型)及び周辺機器の合計2,016件を対象に、2021年4月から2022年3月までの1年間の保守状況についてアンケート調査を行ったもので、対象システム等を利用しているユーザーの設置先366件に対して調査票を発送し、138件の回答を得た(回収率37.7%)。

### ハードウェア

「ハードウェアの予防保守利用状況」に関しては、中・大型システムは75.0%、小型システムでは54.0%が予防保守を実施している。

「予防保守」に対する「満足度」は、中・大型システムは「満足」が83.3%、「やや満足」が16.7%となり、「満足」「やや満足」の回答で100%となった。小型システムは、「満足」が82.0%、「やや満足」が8.2%と、概ね前年度と同水準だった。

さらなる向上を求める点として、中・大型システムに対して回答はなかったが、小型システムに対しては、「作業から間もなく障害が発生した」が最も多く41.7%で、

続いて「作業報告が不十分だった／分かりにくかった」が33.4%だった。

「ハードウェアの障害発生」に関しては、中・大型システムでは62.5%、小型システムでは35.1%で障害発生があった。

「障害が発生した機器の種類と平均発生回数」は、中・大型システムの障害の発生比率は「プリンタ」が最も多く42.9%で、「ストレージ」が28.6%、「メインフレーム／サーバ」「通信機器」が14.3%と続いた。平均発生回数では、「ストレージ」が1.5回と最も多く、「メインフレーム／サーバ」「通信機器」「プリンタ」が1.0回と続いた。小型システムの障害の発生比率は、「メインフレーム／サーバ」が28.8%で最も多く、「プリンタ」が27.3%と続いた。平均発生回数では、「その他」が3.7回と最も多く、「メインフレーム／サーバ」が3.1回と続いた。

「障害対応への満足度」は、中・大型システムでは、「満足」が前年度調査から大幅に増加し80.0%となり、「やや満足」が20.0%と続き、「満足」「やや満足」の回答で100%となった。小型システムでも、「満足」が前年度よりも上昇し63.2%となり、「やや満足」が18.4%と続いた。

さらなる向上を求める点として、中・大型システムでは「原因の究明に時間がかかった」との回答が1件だっ



OKI Open up your dreams <https://www.oki.com/jp/>

社会の大丈夫をつくっていく。

た。小型システムでは「原因の究明に時間がかかった」が18.6%で、「復旧まで時間がかかった」が14.8%で続いた。

## ソフトウェア

「ソフトウェアの障害発生」に関しては、中・大型システムでは25.0%、小型システムでは21.2%でソフトウェア障害が発生した。

「障害が発生したソフトウェアの種類」に関しては、「障害があった」との回答の合計件数に占める割合(発生比率)をソフトウェアの種類別に見ると、中・大型システムでは「パッケージソフトウェア」「その他ソフトウェア」がともに50.0%だった。小型システムでは、「パッケージソフトウェア」が32.1%で最も多く、「OS(制御プログラム)」が17.9%と続いた。

「ソフトウェアの障害対応への満足度」について、中・大型システムは、「やや不満」の回答が1件だった。小型システムは、前年度に対して「満足」が大幅に増加して50.0%となった。

さらなる向上を求める点として、中・大型システムでは「原因究明に時間がかかった」「復旧までに時間がかかった」がともに50.0%だった。小型システムでは「原因究明に時間がかかった」が最も多く37.1%を占めた。

## 期待する保守サービスメニュー

今後期待する保守サービスメニューのうち、最も回答数が多かったのは「セキュリティ対策」に関する保守サービスメニューで48件、回答の16.0%を占めた。続いて、「障害予兆の検知・通報」が15.7%を占めた(表)。

(表) お客様の今後期待される保守サービスメニューに関する調査項目と回答数(2022年度)

調査項目	回答数	割合
セキュリティ対策	48	16.0%
障害予兆の検知・通報	47	15.7%
障害発生自動検知・通報	46	15.3%
システム稼働状況の遠隔監視	17	5.7%
遠隔(リモート)保守	24	8.0%
インシデント・障害レポートの提供	19	6.3%
構成管理の委託(マルチベンダに対応)	9	3.0%
ファームウェア更新情報の分析と提供	15	5.0%
ソフトウェア更新情報の分析と提供	14	4.7%
長期保守対応	22	7.4%
障害発生時のマイナンバー情報の取扱	4	1.3%
IT以外保守を含む統合的な保守対応	9	3.0%
省エネルギー対応	10	3.3%
BCP対応	12	4.0%
その他	4	1.3%
合計	300	100.0%

※回答件数(2022年度): 中・大型システム25件、小型システム251件、周辺機器24件



**MITSUBISHI ELECTRIC**  
Changes for the Better



Crossing for

総合電機メーカーならではの  
強みを掛け合わせて、社会課題の解決へいち早く。  
三菱電機は、そんな思いのもと、  
ITソリューションを進化させていきます。

エネルギー
公共
交通
ビル
宇宙・通信

産業・FA
自動車機器
半導体・電子デバイス
空調・冷熱
ホームエレクトロニクス



ITソリューション

AI
IoT
ビッグデータ
セキュリティ
電子認証

力を、掛け算。

**三菱電機のITソリューション**

www.MitsubishiElectric.co.jp/it/
三菱電機株式会社