

JECC 2023年度 保守状況調査の結果

～ハードウェアで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2023年度の調査結果をまとめた。2023年3月現在、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1,036件を対象に、2022年4月から2023年3月までの1年間の保守状況に関するアンケート調査を行ったものである。

対象システム等を利用しているユーザーの設置先218件に対して調査票を送付し、87件の回答を得た（回収率計39.9%）。

■ ハードウェア

「ハードウェアの予防保守利用状況」については、中・大型システムは68.4%、小型システムは60.0%が予防保守を実施している。

「予防保守への満足度」は、中・大型システムは「満足」が87.5%、「やや満足」が12.5%となり、「満足」「やや満足」の回答で、昨年度と同様の水準であった。小型システムは、「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。

「ハードウェアの障害発生」については、中・大型システムでは72.7%、小型システムでは35.7%で障害発生があった。中・大型システムの障害発生比率の割合は、「クライアント」が最も多く38.5%で、「プリンタ」が

30.8%と続いた。小型システムの障害発生比率は、「プリンタ」が最も多く29.0%となっており、「ストレージ」の19.4%が続いた。

「障害対応への満足度」は、中・大型システムでは「やや満足」が43.7%となり、「満足」が56.3%となった。小型システムの満足度は「満足」が83.3%、「やや満足」が12.5%と満足度の高い結果となったが、「やや不満」が4.2%となった。

■ ソフトウェア

「ソフトウェアの障害発生」については、中・大型システムで27.3%、小型システムで14.5%の障害が発生した。「障害の発生したソフトウェアの種類」については、障害の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「お客様特注ソフトウェア」が50.0%と最も高く、続いて「データベースソフトウェア」が37.5%であった。小型システムでは、「OS（制御プログラム）」の割合が30.0%で最も高く、「データベースソフトウェア」と「パッケージソフトウェア」「その他ソフトウェア」と続いた。

「ソフトウェアの障害対応への満足度」については、中・大型システムは「やや不満」という事象が改善された結果、「満足」と「やや満足」が80.0%に改善した。小型

次の時代に、新しい風を吹き込んでいきます。

時代はいま、新しい息吹を求めて、大きく動きはじめています。

今日を生きる人々がいつも元気でいられるように、

明日を生きる人々がいつもいきいきとしていられるように。

日立グループは、人に、社会に、次の時代に新しい風を吹き込み、

豊かな暮らしとよりよい社会の実現をめざします。

HITACHI
Inspire the Next

日立の樹オンライン www.hitachinoki.net

 株式会社 日立製作所

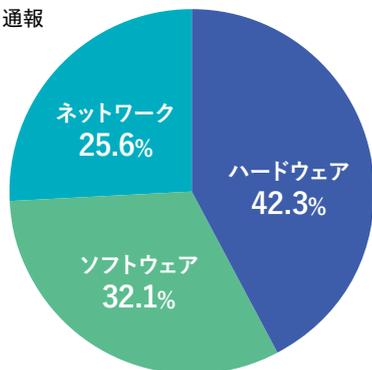
www.hitachi.co.jp

システムは、「やや満足」が14.3%に減少したことで、「やや不満」の増加につながった。

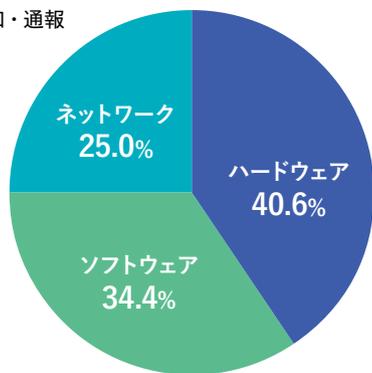
■ 期待する保守サービスメニュー

今後期待する保守サービスメニューとして、最も回答が多かったのは「障害予兆の検知・通報」における保守サービスメニューで39件、回答を得た。続いて、「障害発生自動検知・通報」が30件の回答という結果となった(表)。

障害予兆の検知・通報



障害発生自動検知・通報



(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(2023年度)

調査項目	回答数	割合
障害予兆の検知・通報	39	19.3%
障害発生自動検知・通報	30	14.8%
長期保守対応	23	11.4%
セキュリティ対策	20	10.0%
インシデント・障害レポートの提供	14	7.0%
システム稼働状況の遠隔監視	13	6.5%
ソフトウェア更新情報の分析と提供	13	6.5%
ファームウェア更新情報の分析と提供	11	5.5%
遠隔(リモート)保守	10	5.0%
IT以外保守を含む統合的な保守対応	9	4.5%
構成管理の委託(マルチベンダに対応)	5	2.5%
省エネルギー対応	5	2.5%
BCP対応	2	1.0%
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

