

## JECC 2021年度 保守状況調査まとめ

## 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2021年度の調査結果をまとめた。

2021年3月末現在で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2,019件を対象に、2020年4月から2021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271件に対して調査票を発送し、113件の回答を得た（回収率41.7%）。

## ハードウェア

「ハードウェア予防保守利用状況」に関しては、中・大型システムは60.0%、小型システムでは63.6%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%で、「やや満足」が16.7%だった。小型システムは、「満足」が82.1%、「やや満足」が16.1%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は「作業から間もなく障害が発生した」が最も多かった。小型システムに対しては「作業報告が不十分

だった／分かりにくかった」及び「作業から間もなく障害が発生した」が最も多く36.4%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40.0%、小型システムでは34.1%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「ストレージ」が最も多く40.0%だった。平均発生回数では、「プリンタ」が4.0回と最も多かった。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30.0%で最も多く、平均発生回数では、「プリンタ」が4.3回で最多だった。

「障害対応への満足度」は、中・大型システムでは、「満足」の大幅減少分（前年比-62.5%）が、「やや満足」（50.0%）、「やや不満」（25.0%）の増加につながった。小型システムでは、「満足」の大幅減少分（前年比-27.1%）が、「やや満足」（33.3%）、「やや不満」（13.3%）の増加につながった。

さらなる向上を求める点として、中・大型システムでは「コールセンターの対応」「部品の取り寄せに時間がかかった」がともに25.0%だった。小型システムでは「原因の究明に時間がかかった」が29.6%で最も多かった。



**NEC**

ともに奏で、ともに創る。  
私たちの未来。

私たちは世界中の人びとと協奏しながら、  
先進のICTで、明るく希望に満ちた社会を実現していきます。

Orchestrating a brighter world

ハードウェアの予防保守に対する満足度は中・大型システムでは100%が「満足」「やや満足」の回答で、障害保守等に対しては、75%が「満足」「やや満足」の回答だった。

## ソフトウェア

「ソフトウェアの障害発生」に関しては、中・大型システムでは障害発生がなく(0%)、小型システムでは11.4%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、小型システムでは、「通信管理ソフトウェア」及び「運用管理ソフトウェア」が47.1%で最も多かった。

「ソフトウェアの障害対応への満足度」について、小型システムは「満足」の大幅減少分(前年比-33.8%)が、「やや満足」(60.0%)、「不満」(10.0%)の増加につながった。さらなる向上を求める点として、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31.3%を占めた。

## 今後期待する保守サービスメニュー

今後JECCに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「障害予兆の検知・通報」に関する保守サービスメニューで60件、回答の20.0%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(2021年度)

調査項目	回答数	割合
セキュリティ対策	43	14.3%
障害予兆の検知・通報	60	20.0%
障害発生自動検知・通報	49	16.3%
システム稼働状況の遠隔監視	22	7.3%
遠隔(リモート)保守	29	9.7%
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)	3	1.0%
ファームウェア更新情報の分析と提供	14	4.7%
ソフトウェア更新情報の分析と提供	8	2.7%
長期保守対応	28	9.4%
障害発生時のマイナンバ情報取扱い	1	0.3%
IT以外保守を含む統合的な保守対応	6	2.0%
省エネルギー対応	3	1.0%
BCP対応	15	5.0%
合計	300	100.0%

※回答件数(2021年度): 中・大型システム24件、小型システム246件、周辺機器30件

## SDGsの一環として北海道の未来を担う子供たちへ中古パソコンを寄贈

JECCはSDGsの一環として、賃貸借契約が終了したパソコンを一般社団法人北海道IT推進協会に寄贈いたしました。寄贈したパソコンは株式会社あしたの寺子屋、一般社団法人モリラボを通して、経済的理由や家庭環境によって在宅で学びたくても学べない子供たちに配布されます。

この試みは、同協会によるSDGs推進への取組みにJECCが賛同するもので、SDGsにおける「貧困をなくそう」「質の高い教育をみんなに」「つくる責任つかう責任」の達成を通じて社会に貢献することを目標としています。また、未来を担う子供たちにプログラミング教育等の教育機会を提供し、未来の北

海道のIT人材を育成し、北海道のIT業界を発展させていきたいという地元IT業界の願いも込められております。

### 寄贈先について

社名	一般社団法人北海道IT推進協会
本社所在地	北海道札幌市中央区北2条西3丁目1-16
代表者	会長 入澤 拓也
事業内容	北海道内のIT企業・関連団体約170社が加盟する業界団体
URL	<a href="https://www.hicta.or.jp/">https://www.hicta.or.jp/</a>