

## IT Topics &amp; News

## JECC 2015 年度保守状況調査まとまる

## ハード中・大型システムで96.1%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2015年度の調査結果をまとめた。

これは、2015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2,145件を対象に、2014年4月から2015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。

対象システムを利用しているユーザの設置先597件に対して調査票を発送し、350件の回答を得た（回収率58.6%）。

## 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94.1%、小型システムでは66.8%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90.0%、「やや満足」が8.7%となり、「不満」の回答はなかったが、「やや不満」が1.3%あった。小型システムは、「満足」が89.0%、「やや満足」が9.1%で合わせて98.1%となった。「やや不満」は1.3%、「不満」は0.6%

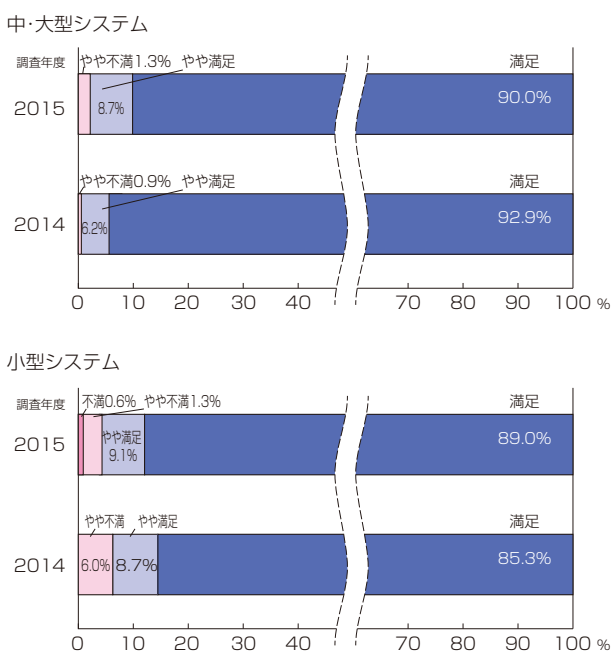
となった（図1）。

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「その他」が最も多く55.6%を占め、「作業から間もなく障害が発生した」（33.3%）が続き、小型システムに対しては「その他」が最も多く56.2%を占め、「作業報告が不十分だった／分かりにくかった」（18.8%）が続いた。

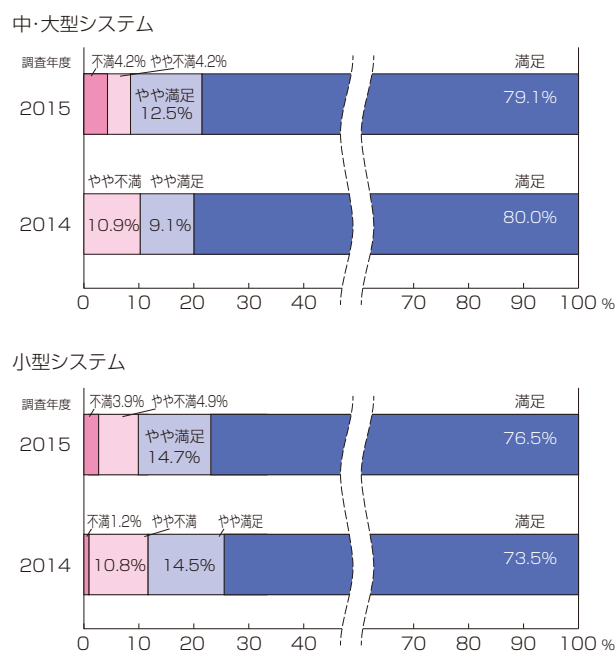
「ハードウェアの障害発生」に関しては、中・大型システムでは72.7%、小型システムでは69.3%で障害発生があった。

「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」の割合が36.2%と最も多く、「メインフレーム／サーバ」（30.4%）が続いた。機種ごとの障害発生回数の平均（平均回数）では、「ストレージ」が4.8回と最も多く、「クライアント」（4.3回）、「プリンタ」（4.1回）が続いた。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27.4%で最も多く、「ストレージ」（21.7%）、「クライアント」（20.0%）が続いた。平均回数では、「プリンタ」が15.0回と最も多く、「クライアント」（12.1回）が続いた。

（図1）ハードウェア予防保守への満足度



（図2）ハードウェア障害対応の満足度



「障害対応への満足度」は、中・大型システムでは、「満足」「やや満足」合わせて91.6%と、肯定的な回答が多かった。「やや不満」が減少、「不満」が増加し、ともに4.2%となった。小型システムでは、「満足」「やや満足」合わせて91.2%と、肯定的な回答が多く、「満足」の割合が76.5%と、昨年より改善がみられた(図2)。

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」の割合が最も多く40.0%を占めた。小型システムでは「その他」の割合が最も多く25.0%を占め、「原因究明に時間がかかった」(20.0%)が続いた。

ハードウェアの予防保守、障害保守等に対する満足度は中・大型システムでは、96.1%であった。

### 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21.2%、小型システムでは46.9%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」回答の回答件数合計に占める割合(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「その他ソフトウェア」が38.4%で最も多く、「パッケージソフトウェア」(23.1%)が続いた。小型システムでは「パッケージソフトウェア」「その他ソフトウェア」が29.3%で最も多く、「OS(制御プログラム)」(16.1%)が

続いた。障害発生があった回答者において、中・大型システムでは100%、小型システムでも93.7%が障害があったソフトウェアに関するサポート契約を締結していた。

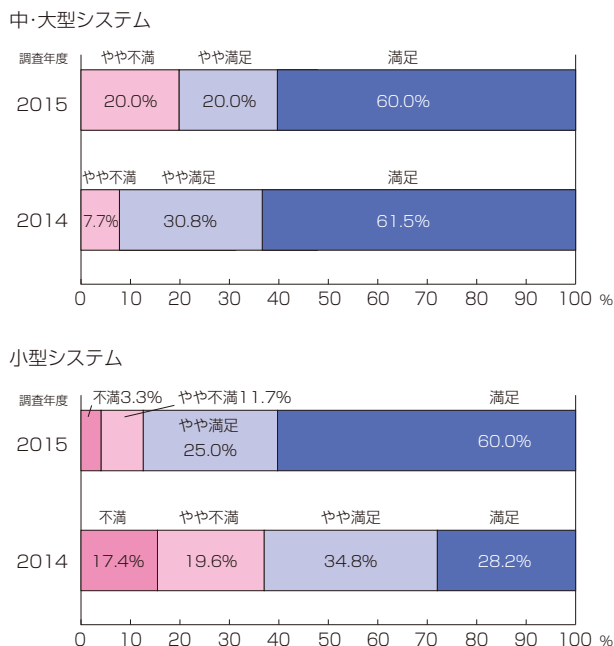
「ソフトウェアの障害対応への満足度」について、中・大型システムは「満足」が60.0%、「やや満足」が20.0%となった。一方、「不満」はなかったが「やや不満」が20.0%となった。小型システムは「満足」が60.0%、「やや満足」が25.0%となった。一方、「不満」は3.3%、「やや不満」は11.7%となった(図3)。

さらなる向上を求める点として、中・大型システムでは「復旧まで時間がかかった」「その他」が最も多く33.3%を占め、「中間または最終の報告がなかった」(22.2%)が続いた。小型システムでは「復旧まで時間がかかった」が最も多く45.1%を占め、「その他」(32.3%)が続いた。

### お客様の取り組み予定及び関心事項

調査項目のうち最も回答数が多かったのは「その他」に関する関心や取り組みで158件。回答の30.9%を占めた。続いて、「システムの更新・追加」に関する関心や取り組みが19.8%を占めた(表1)。

(図3) ソフトウェアの障害対応への満足度



(表1) お客様の取り組み予定及び関心事項に関する調査項目と回答数(2015年度)

調査項目	回答数	割合
システムの更新・追加	101	19.8%
クライアントの更新・追加	20	3.9%
モバイル端末の導入	5	1.0%
Windows Server 2003 切替対応	7	1.4%
クラウドサービス	41	8.0%
データセンター利用	27	5.3%
仮想化	41	8.0%
システムセキュリティ対応	42	8.2%
アウトソーシング	8	1.6%
システム運用・管理	7	1.4%
コールセンター	1	0.2%
業務BPO	0	0.0%
IT資産管理	3	0.6%
遠隔地データバックアップ	20	3.9%
設備・機器の省電力化	12	2.4%
建物・設備の防災対策	12	2.4%
入退室管理・マネジメント規格の適合	5	1.0%
その他	158	30.9%
合計	510	100.0%

※回答件数(2015年度):中・大型システム140件、小型システム370件(重複回答あり)