

JECC 2016 年度保守状況調査まとめ

ハード中・大型システムで94.9%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2016年度の調査結果をまとめた。これは、2016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2,054件を対象に、2015年4月から2016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。対象システム等を利用しているユーザーの設置先437件に対して調査票を発送し、200件の回答を得た（回収率45.8%）。

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96.3%、小型システムでは68.6%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94.2%、「やや満足」が5.8%となり、「やや不満」「不満」の回答はなかった。小型システムは、「満足」が85.6%、「やや満足」が10.0%で合わせて95.6%となった。

さらなる向上を求める点として、中・大型システムに対しては「作業から間もなく障害が発生した」（66.7%）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」

（41.7%）が最も多かった。

「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51.9%、小型システムでは47.4%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31.6%と最も多く、「メインフレーム／サーバ」（29.8%）が続いた。機種ごとの障害発生回数の平均（平均回数）では、「クライアント」が9.2回と最も多く、「プリンタ」（8.2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25.9%で最も多く、「ストレージ」（23.1%）が続いた。平均回数では、「クライアント」が5.9回と最も多く、「プリンタ」（5.4回）が続いた。

「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100.0%と、「やや不満」「不満」の回答はなくなった。小型システムでは、「満足」「やや満足」合わせて89.1%と、肯定的な回答が多く見られた。

さらなる向上を求める点として、中・大型システムでは「部品の取り寄せに時間がかかった」「調整期間中に複数の機器で障害が発生した」が50.0%で同割合であった。小型システムでは「復旧まで時間がかかった」の

割合が最も多く25.0%を占め、「原因の究明に時間がかかった」「その他」がともに17.9%だった。

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、94.9%が「満足」の回答であった。

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13.2%、小型システムでは32.1%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「パッケージソフトウェア」が42.8%で最も多く、「OS（制御プログラム）」（28.6%）が続いた。小型システムでは「パッケージソフトウェア」が31.1%で最も多く、「OS（制御プログラム）」（21.4%）が続いた。

「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「満足」が20.0%、「やや満足」が60.0%となった。一方、「やや不満」はなかったが「不満」が20.0%となった。小型システムは「満足」が46.5%、「やや満足」が30.3%となった。「不満」「やや不満」は11.6%と同割合となった。さらなる向上を求める点として、中・大型システムでは「原因究明まで時間がかかった」が最も多く42.8%を占めた。小型システムでは「原因究明まで時間がかかった」が最も多く40.5%を占めた。

今後期待する保守サービスメニュー

調査項目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85件。回答の17.5%を占めた。続いて、「障害発生自動検知・通報」が15.2%を占めた（表1）。

（表1）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（2016年度）

調査項目	回答数	割合
セキュリティ対策	69	14.1%
障害予兆の検知・通報	85	17.5%
障害発生自動検知・通報	74	15.2%
システム稼働状況の遠隔監視	29	6.0%
遠隔(リモート)保守	26	5.3%
インシデント・障害レポートの提供	33	6.8%
構成管理の委託(マルチベンダに対応)	15	3.1%
ファームウェア更新情報の分析と提供	16	3.3%
ソフトウェア更新情報の分析と提供	23	4.7%
長期保守対応	36	7.4%
障害発生時のマイナンバ情報の取り扱い	15	3.1%
IT以外保守を含む統合的な保守対応	8	1.6%
省エネルギー対応	21	4.3%
BCP対応	35	7.2%
その他	2	0.4%
合計	487	100.0%

※回答件数（2016年度）：中・大型システム116件、小型システム371件