

JECC 2017 年度保守状況調査まとめ

ハード中・大型システムで97.3%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2017年度の調査結果をまとめた。これは、2017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2,031件を対象に、2016年4月から2017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371件に対して調査票を発送し、143件の回答を得た（回収率38.5%）。

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88.5%、小型システムでは74.8%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87.0%、「やや満足」が8.7%となり、「不満」は4.3%だった。小型システムは、「満足」が88.2%、「やや満足」が7.9%で合わせて96.1%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「実施システムの変更が多かった」と「その他」が、同割合の50.0%だった。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」

（54.5%）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57.7%、小型システムでは43.6%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29.7%と最も多く、「メインフレーム／サーバ」（22.2%）が続いた。機種ごとの障害発生回数の平均（平均回数）では、「プリンタ」が14.5回と最も多く、「ストレージ」（12.5回）が続いた。小型システムの障害の発生比率は、「ストレージ」が21.2%で最も多く、「メインフレーム／サーバ」（19.7%）が続いた。平均回数では、「プリンタ」が6.9回と最も多く、「その他」（3.4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92.8%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「作業の中間・最終報告が分かりにくかった／不十分だった」「障害対応後に障害が再発生した」が50.0%で同割合であった。小型システムでは「原因の究明に時間

がかかった」「復旧まで時間がかかった」が18.2%で同割合であった。

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、97.3%が「満足」「やや満足」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16.7%、小型システムでは28.4%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、中・大型システムでは「OS（制御プログラム）」が40.0%で最も多く、「通信管理ソフトウェア」「パッケージソフトウェア」「運用管理ソフトウェア」（20.0%）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24.3%で最も多く、「ユーザー特注ソフトウェア」（16.3%）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75.0%、「やや満足」が25.0%となり、「やや不満」、「不満」の回答はなかった。小型システムは「やや満足」が41.4%、「満足」が27.6%となり、「やや不満」が20.7%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「原因究明に時間がかかった」が100.0%と、唯一の回答であった。小型システムでは「原因究明までに時間がかかった」が最も多く31.6%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69件。回答の22.5%を占めた。続いて、「障害発生自動検知・通報」が19.2%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（2017年度）

調査項目	回答数	割合
セキュリティ対策	50	16.3%
障害予兆の検知・通報	69	22.5%
障害発生自動検知・通報	59	19.2%
システム稼働状況の遠隔監視	6	2.0%
遠隔(リモート)保守	15	4.9%
インシデント・障害レポートの提供	17	5.6%
構成管理の委託(マルチベンダに対応)	4	1.3%
ファームウェア更新情報の分析と提供	15	4.9%
ソフトウェア更新情報の分析と提供	18	5.9%
長期保守対応	21	6.9%
障害発生時のマイナンバ情報の取扱	6	2.0%
IT以外保守を含む統合的な保守対応	2	0.7%
省エネルギー対応	3	1.0%
BCP対応	20	6.5%
その他	1	0.3%
合計	306	100.0%

※回答件数（2017年度）：中・大型システム51件、小型システム25件