

JECC 2018 年度保守状況調査まとめ

ハード中・大型システムで95.8%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2018年度の調査結果をまとめた。

2018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2,008件を対象に、2017年4月から2018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323件に対して調査票を送付し、122件の回答を得た（回収率37.8%）。

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100.0%、小型システムでは74.7%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75.0%、「やや満足」が20.8%となり、「不満」は4.2%だった。小型システムは、「満足」が79.1%、「やや満足」が17.7%で合わせて96.8%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「作業報告が不十分だった／分かりにくかった」「作業から間もなく障害が発生した」が、同割合の20.0%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」（45.4%）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64.0%、小型システムでは40.2%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」と「メインフレーム／サーバ」の割合が最も多く、同率の28.1%だった。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12.9回と最も多く、「ストレージ」（5.1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28.3%で最も多く、「メインフレーム／サーバ」（18.9%）が続いた。平均回数では、「プリンタ」が7.3回と最も多く、「メインフレーム／サーバ」（5.2回）が続いた。

「障害対応への満足度」は、中・大型システムでは、2017年度と同様に、「満足」「やや満足」合わせて100.0%だった。小型システムでは、「満足」「やや満足」合わせて81.8%と、肯定的な回答が8割以上を占めた。さらなる向上を求める点として、中・大型システムでは「障害対応後に障害が再発生した」が50.0%で、「原因の究明に時間がかかった」（33.3%）が続いた。小型システムでは「復旧まで時間がかかった」が27.7%



三菱電機はエコチェンジで、
グローバル環境先進企業をめざします。

私たちは今、環境に配慮した豊かな社会を構築するために「エコチェンジ」を推進しています。

幅広い事業領域、優れた製品力、そして世界最先端の環境技術により、低炭素社会・資源循環型社会の実現にチャレンジ。

これからも、「より良い明日」のために挑戦し続けます。



ITソリューションで、エコチェンジ。

環境経営推進ソリューション
アナリティクマート メルクリーン
「AnalyticMart for MELGREEN」

複数の拠点にまたがる膨大な環境データを収集・分析することで、適切な環境・省エネ対策を推進します。

電子帳票システム
イー・イメージ
「e-image」

基幹システムの帳票管理業務のコスト削減と生産性向上を実現。ペーパーレス化と電力消費削減にも寄与します。

セキュリティと環境対策を支援
インターネットデータセンター

最先端の省エネ&セキュリティ技術によるファシリティとサービスで、ITシステムのCO₂削減を実現します。

エコチェンジ 検索

©この広告についてのお問い合わせは、adv.webmaster@rl.MitsubishiElectric.co.jpまたはFAX,03-3218-2321(宣伝担当)まで。三菱電機株式会社

で、「原因の究明に時間がかかった」が16.6%と続いた。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、95.8%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21.7%、小型システムでは18.3%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、「通信管理ソフトウェア」が60.0%で最も多く、「パッケージソフトウェア」が40.0%が続いた。小型システムでは、「パッケージソフトウェア」が36.3%で最も多く、「OS（制御プログラム）」が27.3%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100.0%となり、「やや満足」「やや不満」「不満」の回答はなかった。小型システムは「満足」が40.0%、「やや満足」が33.3%となり、「やや不満」が26.7%と続いた。さらなる向上を求める点として、中・大型システムでは回答がなく、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38.4%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55件、回答の22.1%を占めた。続いて、「障害発生自動検知・通報」が14.1%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（2018年度）

調査項目	回答数	割合
セキュリティ対策	34	13.7%
障害予兆の検知・通報	55	22.1%
障害発生自動検知・通報	35	14.1%
システム稼働状況の遠隔監視	4	1.6%
遠隔(リモート)保守	15	6.0%
インシデント・障害レポートの提供	16	6.4%
構成管理の委託(マルチベンダに対応)	6	2.4%
ファームウェア更新情報の分析と提供	14	5.6%
ソフトウェア更新情報の分析と提供	13	5.2%
長期保守対応	21	8.5%
障害発生時のマイナンバー情報の取扱	4	1.6%
IT以外の保守を含む統合的な保守対応	3	1.2%
省エネルギー対応	7	2.8%
BCP対応	22	8.8%
その他	0	0.0%
合計	249	100.0%

※回答件数（2018年度）：中・大型システム59件、小型システム190件

現地作業はすべてお任せ！

オンサイトデータ消去サービス

アンラック・解体サービス

撤去・引取サービス

フィールドサービス

現状復帰サービス

設置・設定サービス

オフィス移転サービス

ご用命は
こちらまで！

JECCグループ **デジタルリユース株式会社** フィールドビジネス課 ☎ 03-5740-8312 ✉ sales_fb@digital-reuse.com