

## JECC 2019 年度保守状況調査まとめ

### ハード中・大型システムで94.4%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2019年度の調査結果をまとめた。

2019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2,048件を対象に、2018年4月から2019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369件に対して調査票を発送し、138件の回答を得た（回収率37.4%）。

#### 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94.7%、小型システムでは65.7%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83.3%、「やや満足」が11.1%となり、「不満」は5.6%だった。小型システムは、「満足」が80.3%、「やや満足」が14.8%で合わせて95.1%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「作業から間もなく障害が発生した」の割合が最も多く、33.3%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」（33.3%）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36.8%、小型システムでは28.6%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」が最も多く38.5%で、「メインフレーム／サーバ」の割合が23.1%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3.8回と最も多く、「ストレージ」（3.0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」と「ストレージ」が22.6%で最も多く、「プリンタ」（20.8%）が続いた。平均回数では、「メインフレーム／サーバ」が6.2回と最も多く、「プリンタ」（4.5回）が続いた。

「障害対応への満足度」は、中・大型システムでは、2018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85.7%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「部品の取り寄せに時間がかかった」が50.0%で、その他も50.0%だった。



ITソリューションで、エコチェンジ。

三菱電機は、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。

幅広い事業領域と優れた製品力、

世界最先端の環境技術により、

低炭素社会・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。

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

小型システムでは「原因の究明に時間がかかった」が24.8%で、「復旧まで時間がかかった」「作業の中間・最終報告が分かりにくかった／不十分だった」が同率12.4%で続いた。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、100.0%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・大型システムでは障害発生がなく（0%）、小型システムでは16.5%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、「パッケージソフトウェア」が38.0%で最も多く、「OS（制御プログラム）」「通信管理ソフトウェア」が同率9.5%で続いた。

「ソフトウェアの障害対応への満足度」について、中・大型システムは障害発生0件のため、回答はなかった。小型システムは「満足」が60.0%、「やや満足」が6.7%となり、「やや不満」が33.3%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「復旧までに時間がかかった」が最も多く33.3%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・通知」に

関する保守サービスメニューで52件、回答の18.7%を占めた。続いて、「セキュリティ対策」が17.0%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（2019年度）

調査項目	回答数	割合
セキュリティ対策	47	17.0%
障害予兆の検知・通知	52	18.7%
障害発生自動検知・通報	42	15.2%
システム稼働状況の遠隔監視	3	1.1%
遠隔(リモート)保守	17	6.1%
インシデント・障害レポートの提供	14	5.1%
構成管理の委託(マルチベンダに対応)	5	1.8%
ファームウェア更新情報の分析と提供	12	4.3%
ソフトウェア更新情報の分析と提供	12	4.3%
長期保守対応	33	11.9%
障害発生時のマイナンバー情報の取扱	1	0.4%
IT以外保守を含む統合的な保守対応	3	1.1%
省エネルギー対応	3	1.1%
BCP対応	28	10.1%
その他	5	1.8%
合計	277	100.0%

※回答件数（2019年度）：中・大型システム38件、小型システム239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