

JECC 2020 年度保守状況調査まとまる

ハード中・大型システムで100.0%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2020年度の調査結果をまとめた。

2020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2,014件を対象に、2019年4月から2020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329件に対して調査票を発送し、132件の回答を得た（回収率40.1%）。

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91.7%、小型システムでは64.6%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100.0%で、「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78.1%、「やや満足」が17.2%で合わせて95.3%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回答が得られなかった。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」「作業から間もなく障害が発生した」が最も多く、ともに

28.6%だった。

「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66.7%、小型システムでは42.0%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「メインフレーム／サーバ」が最も多く35.7%で、続いて「ストレージ」の割合が28.6%だった。機種ごとの障害発生回数の平均（平均回数）では、「通信機器」が10.0回と最も多く、「クライアント」（5.0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」が31.9%で最も多く、「ストレージ」（23.2%）が続いた。平均回数では、「プリンタ」が6.3回と最も多く、「メインフレーム／サーバ」（2.5回）が続いた。

「障害対応への満足度」は、中・大型システムでは、2019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92.9%と、肯定的な回答が9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」という回答が1件あった。

小型システムでは「障害対応後に障害が再発生した」が26.7%で、「原因の究明に時間がかかった」が20.0%、



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

続いて「保守員の到着が遅かった」「作業の中間・最終報告が分かりにくかった／不十分だった」「その他」が同率で13.3%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、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16.2%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32.0%で最も多く、「OS（制御プログラム）」（28.0%）、「データベースソフトウェア」（16.0%）と続いた。

「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43.8%、「やや満足」が31.3%となり、「やや不満」が25.0%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「原因究明に時間がかかった」が最も多く50.0%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54件、回答の20.5%を占めた。続いて、「障害発生自動検知・通報」が17.4%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（2020年度）

調査項目	回答数	割合
セキュリティ対策	44	16.7%
障害予兆の検知・通知	54	20.5%
障害発生自動検知・通報	46	17.4%
システム稼働状況の遠隔監視	17	6.4%
遠隔(リモート)保守	24	9.1%
インシデント・障害レポートの提供	19	7.2%
構成管理の委託(マルチベンダに対応)	4	1.5%
ファームウェア更新情報の分析と提供	10	3.8%
ソフトウェア更新情報の分析と提供	10	3.8%
長期保守対応	22	8.3%
障害発生時のマイナンバー情報の取扱	0	0.0%
IT以外保守を含む統合的な保守対応	1	0.4%
省エネルギー対応	3	1.1%
BCP対応	9	3.4%
その他	1	0.4%
合計	264	100.0%

※回答件数（2020年度）：中・大型システム31件、小型システム233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