

コーポレートITの購買行動および顧客満足度調査

x86ベースのサーバ

2015年第4四半期

発行日:2016年1月25日

寄稿者: Angela Lambert (angela.lambert@tbri.com) — エンゲージメント
マネージャー/上級アナリスト、Matt Bowden — アナリスト、Amanda
Darcangelo — リサーチアナリスト、Greg Richardson — エンゲージメント
サービス部門プラクティスマネージャー



TECHNOLOGY BUSINESS RESEARCH, INC.

エグゼクティブサマリー

HPとデルがTBRの満足度加重指数を下げ、レノボが競合他社を引き離す

TBRは計24の要素で構成される4種類の主要属性領域から満足度指数を作成しています



連続6カ月間の平均満足度

属性	デル	HP	レノボ (System x)
販売の平均満足度			
購入価格/取得コスト	5.1	5.1	5.3
1回限りのサービスおよび設置	5.0	5.0	5.3
納期および製品の入手可能性	5.2	5.1	5.3
販売対応	5.0	4.9	5.2
購入後のカスタマーケア	5.0	5.0	5.3
オンライン製品情報	5.1	4.9	5.2
製品の平均満足度			
購入当初のハードウェアの品質	5.4	5.4	5.5
継続的なハードウェアの信頼性	5.3	5.4	5.6
性能	5.4	5.4	5.6
仮想化、効率性、拡張性	5.3	5.4	5.5
総所有コスト	5.2	5.2	5.3
管理機能	5.1	5.2	5.4
製品の設計/機能	5.2	5.3	5.5
サービスの平均満足度			
電話サポートの利用可能性	5.1	5.1	5.4
電話サポートの技術的専門知識	5.1	5.0	5.3
オンサイトの対応時間	5.0	5.1	5.4
オンサイトの技術的専門知識	5.0	5.1	5.3
オンラインテクニカルサポート	5.1	5.0	5.3
継続的なサービスとメンテナンス	5.2	5.1	5.4
交換部品の入手可能性	5.3	5.2	5.4
セルフサポート/自動サポート	5.0	5.0	5.3
ソーシャルメディアサポート	4.4	4.4	4.8
顧客ロイヤルティ指数			
再び購入したい	82.6	88.8	84.1
人に勧めたい	81.3	85.3	82.8

出典:TBR 4Q15



連続6カ月間の満足度指数

	デル	HP	レノボ (System x)
販売の満足度指数	72.5	71.2	75.2
製品の満足度指数	75.4	76.1	78.4
サービスの満足度指数	71.7	71.6	75.4
顧客ロイヤルティ指数	82.0	87.1	83.5
重要度乗数	99.7	98.5	101.8
TBRの満足度加重指数	73.9	73.4	78.

出典:TBR 4Q15

レノボ (System x) は、System xサーバを購入した回答者を対象としています。

レノボによるSystem xの買収は顧客にほとんど影響を与えず、 レノボが4四半期連続でトップベンダーとしての地位を維持

IT部門の意思決定者は性能、信頼性、品質の属性を重要視



連続6カ月間の平均満足度

属性	デル	HP	レノボ (System x)
販売の平均満足度			
購入価格/取得コスト	5.1	5.1	5.3
1回限りのサービスおよび設置	5.0	5.0	5.3
納期および製品の入手可能性	5.2	5.1	5.3
販売対応	5.0	4.9	5.2
購入後のカスタマーケア	5.0	5.0	5.3
オンライン製品情報	5.1	4.9	5.2
製品の平均満足度			
購入当初のハードウェアの品質	5.4	5.4	5.5
継続的なハードウェアの信頼性	5.3	5.4	5.6
性能	5.4	5.4	5.6
仮想化、効率性、拡張性	5.3	5.4	5.5
総所有コスト	5.2	5.2	5.3
管理機能	5.1	5.2	5.4
製品の設計/機能	5.2	5.3	5.5
サービスの平均満足度			
電話サポートの利用可能性	5.1	5.1	5.4
電話サポートの技術的専門知識	5.1	5.0	5.3
オンサイトの対応時間	5.0	5.1	5.4
オンサイトの技術的専門知識	5.0	5.1	5.3
オンラインテクニカルサポート	5.1	5.0	5.3
継続的なサービスとメンテナンス	5.2	5.1	5.4
交換部品の入手可能性	5.3	5.2	5.4
セルフサポート/自動サポート	5.0	5.0	5.3
ソーシャルメディアサポート	4.4	4.4	4.8
顧客ロイヤルティ指数			
再び購入したい	82.6	88.8	84.1
人に勧めたい	81.3	85.3	82.8

出典: TBR 4Q15

レノボ(System x)は、System xサーバを購入した回答者を対象としています。

デル

デルの顧客満足度は6項目の販売属性のうち5項目で向上しましたが、製品およびサービスの属性の満足度が下がったために、デルの全体的な平均満足度指数は2015年第3四半期に比べて低減しました。さらにデルは、ベンダーの中で唯一、再購入の意向を示した顧客の割合が前の四半期に比べて減少しました。

HP

HPの顧客は引き続き、デルとレノボの顧客よりも高い割合で、HPのサーバを再購入する意向、およびHPサーバを同僚に勧める意向を示しています。それにもかかわらず、HPは販売とサービスの属性の満足度が一番低かったために、全体的な平均満足度指数が最も低い結果に終わりました。

レノボ(System x)

レノボの販売、製品およびサービスの属性における満足度の向上と、同ブランドに対する顧客ロイヤルティの向上があいまって、TBRの満足度加重指数が向上し、結果としてレノボがデルとHPを引き離しています。さらに、再購入する可能性があるレノボの顧客の割合が過去1年間で最も高い水準に達し、IBMのx86サーバ事業の買収前と同等のレベルに戻りました。

顧客は競争力のある価格と問題への迅速な対応を求めているが、 オンサイトサポートの不満が、他のベンダーを検討する最大の理由になる可能性がある

購入価格と問題への迅速な対応により付加価値を提供



顧客は引き続き製品の属性を最も重要だと考えていますが、サーバハードウェアのコモディティ化により、購入価格、オンサイトの対応時間、電話サポートの利用可能性などの属性を重視するようになっていきます。これらの属性はベンダーに各自のサービスを差別化し、顧客が求めている価値と優れた対応を提供するチャンスを与えています。

ブランドの顧客ロイヤルティを低下させるオンサイトサポートの問題



再購入する可能性が低い顧客は、他のブランドを検討する最大の理由の1つとして、オンサイトサポートに対する不満を挙げています。顧客のビジネス活動を妨げる可能性があるサーバの機能停止が発生した場合、顧客にとって、問題を迅速に解決できることが重要であるため、x86サーバのベンダーによる高品質なサポートが必要になります。

顧客に不安を抱かせる買収と分割



買収と分割は顧客満足度に限定的な影響しか与えませんが、顧客が現在のベンダーを維持したいと思っている場合、変更の可能性の知らせを受けたときに不安を感じる可能性があります。レノボによるIBMのx86サーバ事業の買収、およびHPのHewlett Packard Inc. (HPI)とHewlett Packard Enterprise (HPE)への分割が発表された翌四半期以降には、ブランドロイヤルティが低下しました。デルのEMC買収の発表により、この動向が続いています。この不確実性は、競争相手に自社の顧客をターゲットとするチャンスをもたらします。ベンダーはこれらの変更がもたらす付加価値を顧客に伝えて安心させることで、この課題を克服するシナリオを準備する必要があります。

ベンダー間のハードウェアのコモディティ化を認識しているため、顧客は購入価格とタイムリーなサービスをますます重視する傾向にある

顧客が非常に重要な属性、重要な属性、それほど重要ではない属性を評価

- 顧客は、ビジネスプロセスをサポートし、事業の中断を最小限に抑えることができるx86サーバを求めているため、購入決定の際に製品の属性が非常に重要だと考えています。しかし、2015年第3四半期の結果と比較すると、顧客は購入価格をより重視するようになっていました。これは、サーバのコモディティ化の認識により、顧客は購入から最大の価値を得ようとするために、価格志向型になっていることを示しています。
- 顧客の購入決定において多くのサービスが重要である一方、顧客は対応時間およびオンサイトの電話サポートサービスの利用可能性の重要性が増していることが報告されています。これは、サーバのベンダーが顧客による問題解決を迅速に支援する必要があることを示唆しています。

- 性能
- 継続的なハードウェアの信頼性
- 購入当初のハードウェアの品質
- 仮想化、効率性、拡張性
- 総所有コスト(TCO)
- 購入価格/取得コスト
- 製品の設計/機能
- 交換部品の入手可能性

- 継続的なサービスとメンテナンス
- オンサイトの対応時間
- 管理機能
- オンサイトの技術的専門知識
- 電話サポートの利用可能性
- 納期および製品の入手可能性
- 電話サポートの技術的専門知識
- オンラインテクニカルサポート

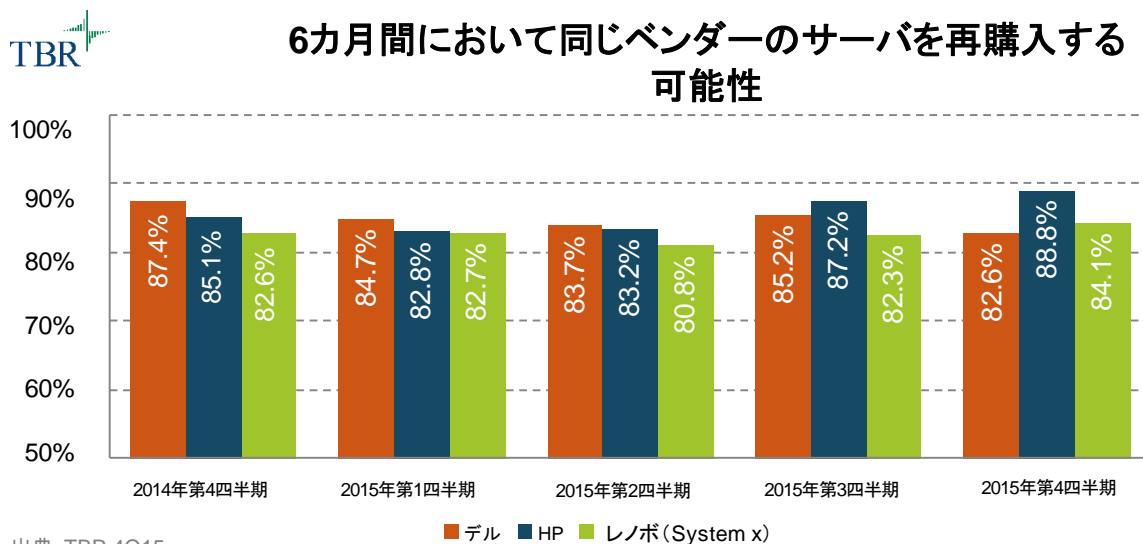
- 購入後のカスタマーケア
- 1回限りのサービスおよび設置
- セルフサポート/自動サポート
- オンライン製品情報
- 販売対応
- ソーシャルメディアサポート



上記のはかりの上に乗っている属性の項目は、今四半期の全体的な顧客満足度に対する各属性の重要性の高い順番で記載されており、最も重要な属性は各項目の一番上に挙げられています。

主な調査結果

HPが引き続きブランドロイヤルティでトップの地位を維持しているが、レノボ製品の再購入の意向を示した顧客の割合がIBMの事業買収前のレベルに戻る



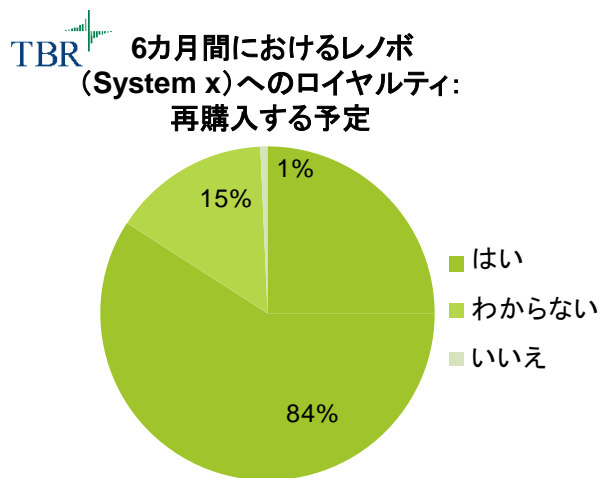
TBRの見解

- HPとレノボに対する顧客のベンダーロイヤルティは引き続き向上しました。過去1年間で再購入の可能性を示したデルの顧客の割合は最も低く、顧客の17.4%が再購入する意向がないことが示されています。
- 顧客は再購入の最大の理由として、信頼性、性能、統合を挙げていますが、顧客が他のベンダーを検討する要因として、エネルギー消費量、オンサイトサポートに関する問題が挙げられています。

レノボ (System x) は、System xサーバを購入した回答者を対象としています。

レノボのSystem xの顧客は、再購入をしない決定の最大の要因として、納期の長さを挙げる

顧客の再購入とベンダーの変更に対する主な判断基準



出典: TBR 4Q15
 *四捨五入により、割合の合計値が100%にならないことがあります。

理由	割合
はい — 再購入する予定である	
サーバが信頼できる	68.3%
サーバの性能が期待通りである	52.6%
サーバが社内のIT環境と十分に統合している	43.4%
わからない/再購入する予定はない	
サーバの納期が長い	19.1%
オンサイトサポートに不満がある	14.9%
サーバのエネルギー消費量が多い	14.9%

レノボ (System x) は、System xサーバを購入した回答者を対象としています。

レノボのSystem xがすべての属性において顧客満足度を向上させ、引き続き優位に立つ



レノボ (System x) 6カ月間におけるサーバ性能のダッシュボード

属性	2015年第4四半期 満足度	業界 ランク	満足度 (2015年第3四半期比)
購入価格/取得コスト	5.3	—1	1.9%
1回限りのサービスおよび設置	5.3	—1	2.3%
納期および製品の入手可能性	5.3	—1	2.3%
販売対応	5.2	—1	3.0%
購入後のカスタマーケア	5.3	—1	1.7%
オンライン製品情報	5.2	—1	2.2%
購入当初のハードウェアの品質	5.5	—1	0.7%
継続的なハードウェアの信頼性	5.6	—1	0.7%
性能	5.6	—1	1.8%
仮想化、効率性、拡張性	5.5	—1	0.4%
総所有コスト	5.3	—1	0.9%
管理機能	5.4	—1	2.1%
製品の設計/機能	5.5	—1	1.1%
電話サポートの利用可能性	5.4	—1	1.5%
電話サポートの技術的専門知識	5.3	—1	0.8%
オンサイトの対応時間	5.4	—1	0.4%
オンサイトの技術的専門知識	5.3	—1	0.8%
オンラインテクニカルサポート	5.3	—1	1.7%
継続的なサービスとメンテナンス	5.4	—1	1.7%
交換部品の入手可能性	5.4	—1	1.9%
セルフサポート/自動サポート	5.3	—1	1.9%
ソーシャルメディアサポート	4.8	—1	2.8%
顧客ロイヤルティ	2015年第4四半期の 顧客ロイヤルティ 指標	業界 ランク	顧客ロイヤルティ (2015年第3四半期比)
再び購入したい	84.1	▲ 2	2.2%
人に勧めたい	82.8	— 2	0.6%

出典: TBR 4Q15

レノボが22のすべての属性における顧客満足度を向上させ、トップの地位を固める

レノボは引き続き、すべての属性における顧客満足度を向上させ、22のすべての属性における顧客満足度が最も高い業界リーダーとしての地位を維持しています。レノボの販売属性における顧客満足度は最大の伸びを示し、中でも販売対応が最も向上しました。

レノボのブランドロイヤルティが引き続き向上し、HPとの差を縮める

レノボは顧客満足度でトップを占めていますが、顧客が再購入し、そのサーバを人に勧める可能性では、HPにリードされています。しかしレノボはそのギャップを縮めつつあり、特に顧客が再購入する可能性では、HPに近づいています。満足度レベルの向上はロイヤルティの向上の主要要因だと思われませんが、レノボがIBMと同様の顧客満足度を提供できたために、IBMの顧客がこれまで示してきたロイヤルティのレベルに戻すことができたこととTBRは考えています。

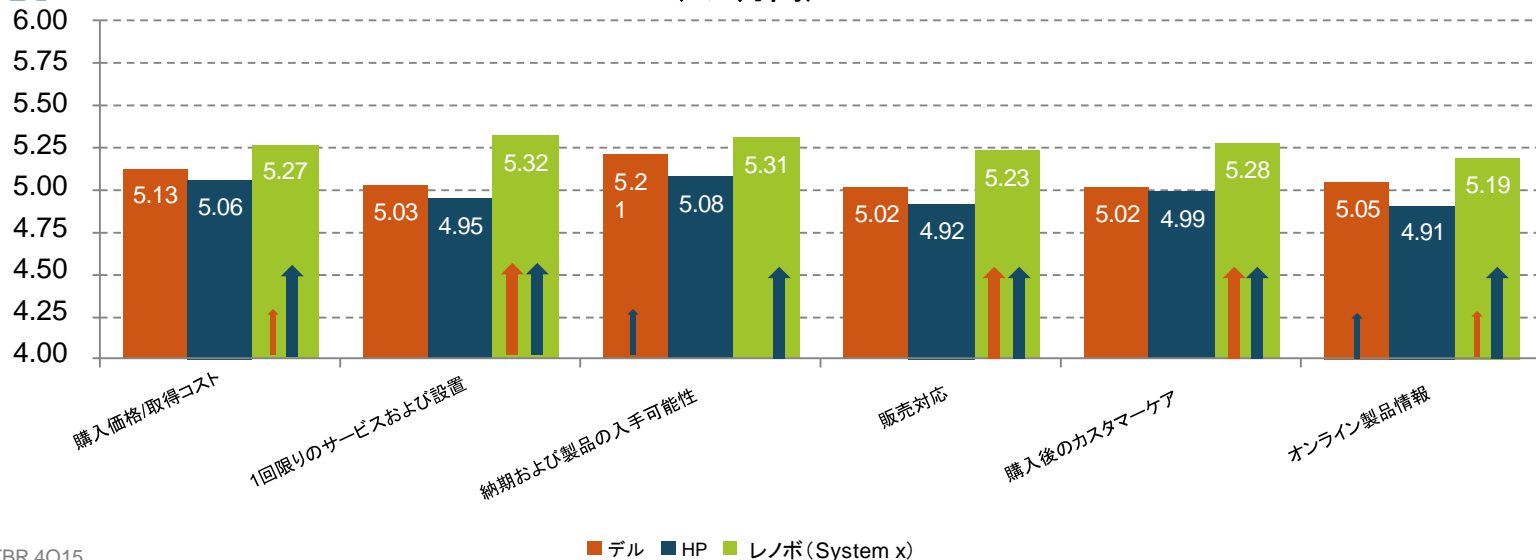
レノボ (System x) は、System xサーバを購入した回答者を対象としています。

x86ベースのサーバ属性分析

レノボのSystem xの顧客満足度がすべての属性においてトップに立ち、同サーバが3種類の属性で大きくリードする



販売属性別のサーバ全体の顧客の平均満足度
(6カ月間)



出典:TBR 4Q15

販売満足度の推進要因

- レノボのSystem xはすべての販売属性においてトップを占め、購入価格/取得コストと納期&製品の入手可能性においてHPおよびデルと互角になっています。
- レノボのSystem xは1回限りのサービスおよび設置と購入後のカスタマーケアにおいてデルとHPを大幅に上回っています。さらに、レノボは購入価格/取得コストにおいてHPを上回っています。

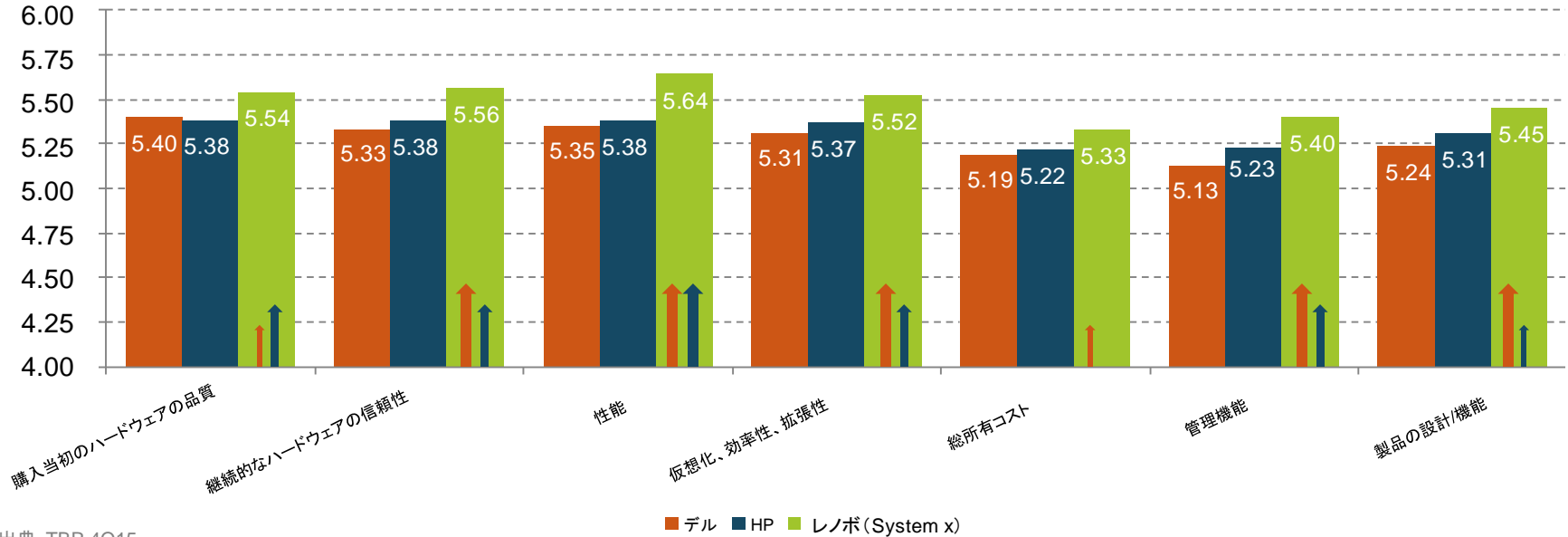
顧客のコメント 「Dell Premierのサイトを介して得られる技術情報は非常に詳細で、設定と購入決定の際にとっても役立ちます」— デルの顧客

レノボ (System x) は、System xサーバを購入した回答者を対象としています。

レノボのSystem xが7項目のすべての製品属性において首位を独占



製品属性別のサーバ全体の顧客の平均満足度 (6カ月間)



製品満足度の推進要因

- レノボのSystem xが7項目のすべての製品属性において首位を独占し、6項目の属性においてデルおよびまたはHPを大きくリードしました。
- 顧客満足度が最も高かったのは、性能、継続的なハードウェアの信頼性、および購入当初のハードウェアの信頼性で、これらはすべて顧客にとって非常に重要な属性です。

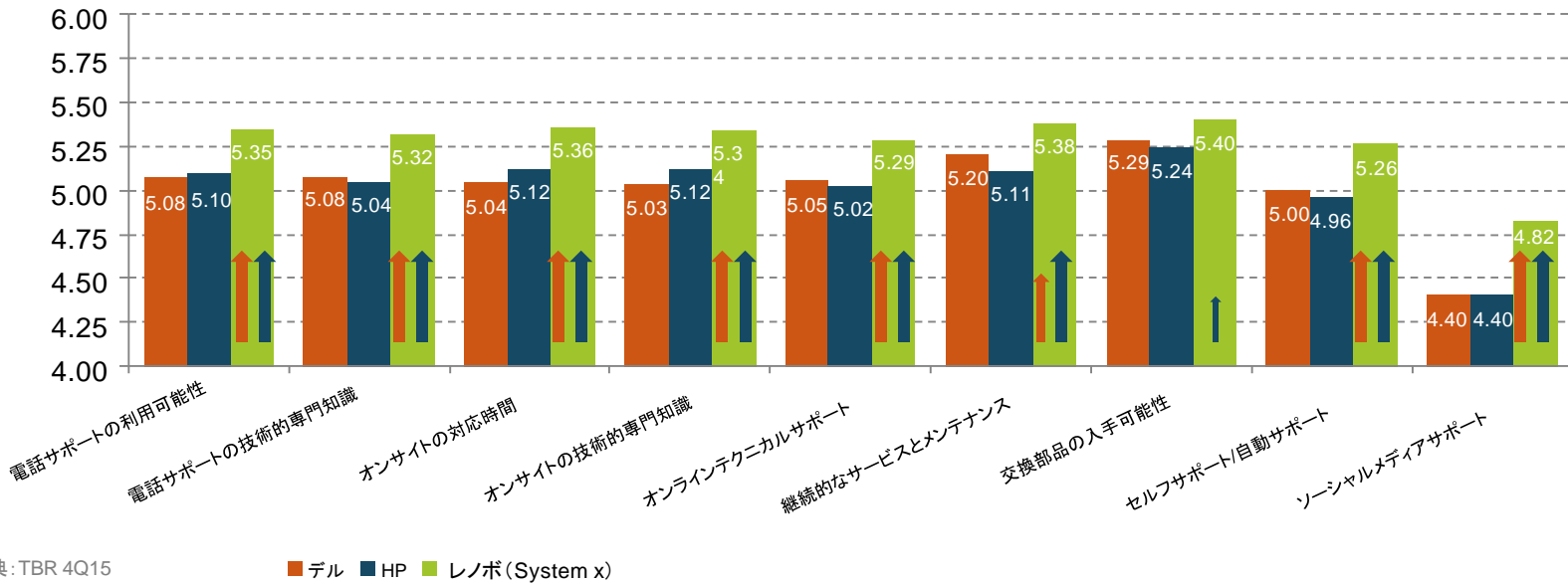
顧客のコメント 「拡張性に非常に優れており、ハードウェアの品質と信頼性に比べて価格が手頃です」
— レノボの顧客

レノボ (System x) は、System xサーバを購入した回答者を対象としています。

レノボのSystem xが、オンラインテクニカルサポートと交換部品の入手可能性の属性以外のすべてのサポート属性において大きくリード



サポート属性別のサーバ全体の顧客の平均満足度
(6カ月間)



出典:TBR 4Q15

■ デル ■ HP ■ レノボ (System x)

サービス満足度の推進要因

全体的に、レノボのSystem xは9項目のうち8項目の属性で首位を独占し、交換部品の入手可能性の属性のみで、デルと互角になっています。さらにレノボは、9項目のうち7項目の属性において他のベンダーを大きくリードしました。

顧客の
コメント

「1時間としないうちに現場に駆けつけて、問題解決をサポートしてくれました」— HPの顧客
「合理的な期間内で交換部品を入手することができました」— レノボの顧客

レノボ (System x) は、System xサーバを購入した回答者を対象としています。