

平成 14 年 12 月 17 日

報道関係各位

社団法人 日本パーソナルコンピュータソフトウェア協会(JPSA)

エンドユーザの有償パソコンサポートに対する意識調査

パソコンの使用歴が長いほど有償サポートに理解

社団法人日本パーソナルコンピュータソフトウェア協会(JPSA / 会長:川島正夫 ピー・シー・エー株式会社代表取締役会長)は WPC EXPO 2002 会場(注1)において、エンドユーザの有償パソコンサポートに対する意識調査を行った(注2)。今回のアンケート調査は、エンドユーザに対する有償パソコンサポートの定着を目的として、その現状を認識するために行ったもの。

サポート手段別に、1インシデント(注3)の問題解決に対して料金をいくらまでなら支払ってもよいかという問いについては、電話・メールサポートに対してはパソコン使用歴にかかわらず無料を希望という回答が8割を越えたが、出張サポートに対しては、全体的に実際のコストよりも低めではあるものの、パソコン使用歴が長くなるにつれ有償サポートに理解を示していることが明らかになった(図1)。また、有償サポートに望むことを聞いたところ(図2)、早急なトラブルの解決を望む意識が最も強いことが分かった。

このことから、ユーザが無償であるべきと考えているサポートと有償でも受けたいと考えているサポート内容がより明確化してきており、パソコン使用歴が長いユーザほど、ニーズにあった早急なトラブル解決を得られるならば有償でもよいと思っている傾向が強いと考えられる。今後は無償意識の強い初心者層をいかに啓発してゆくかが鍵となってくる。

こういったことから、JPSA サポート小委員会では、適正なサポートレベルの業界ガイドライン / 初心者層にも理解されうる無償・有償サポート内容を制定し、小冊子・セミナーなどを通じて、一般ユーザに対する有償サポートへの認知活動を実施することを検討している。

(注1):日経 BP 社主催。平成 14 年 10 月 16 日～19 日にかけて東京ビッグサイトにて開催。出展社数 513 社、期間中の来場者数は約 36 万人。来場者の勤務先業種の割合は、以下の通り。

コンピュータ・家電・通信機器メーカー19.8%、その他製造業 17.2%、ソフトハウス 5.8%、コンピュータ家電製品のディーラー2.7%、その他の商社・流通業 6.1%、金融・証券・保険 2.7%、建設・不動産金融・証券・保険 3.6%、運輸 1.2%、通信 5.8%、SI・コンサルティング・情報サービス 8.7%、その他のサービス業 7.5%、印刷・出版・放送・広告 7.0%、教育・研究機関 1.0%、病院・医療機関 1.5%、官公庁・団体 4.9%、農林・水産・鉱業 0.3%、学生 1.4%、主婦 0.0%、無職 1.9%、無回答 0.7%、(サンプル数:586)。

但し、展示会終了後に無作為に 1,000 人を選んで調査票を郵送し、結果を得たもの。

(注2):この調査は JPSA のカスタマーサポートサービス委員会(CSSC / 委員長:石川峰雄 = ダイエックス株式会社代表取締役社長)内のサポート小委員会(委員長:佐谷聡太 = 株式会社ジェイ・ピー・エス・エス代表取締役)が行ったものである。

(注3):1件のトラブルが完全に解決するまでの全サポートを1インシデントとカウント。

図1 出張サポートに支払ってもよいと思う金額 (パソコン使用歴別)

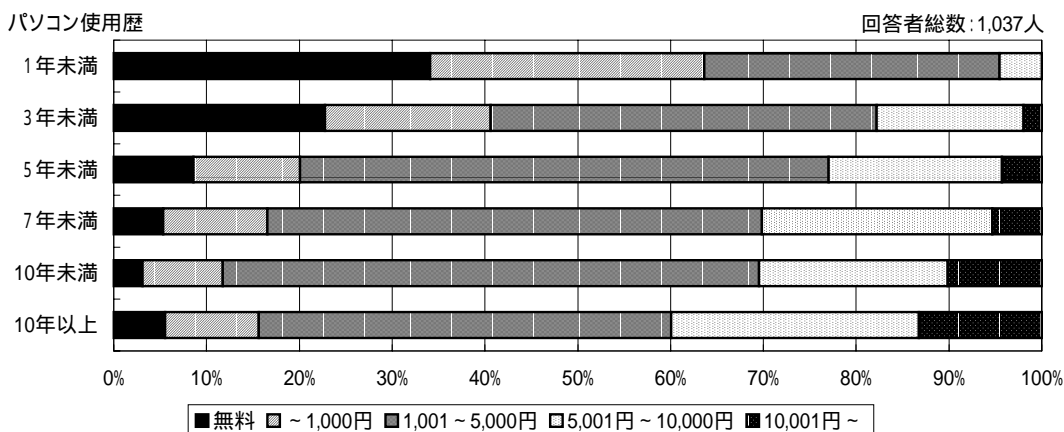
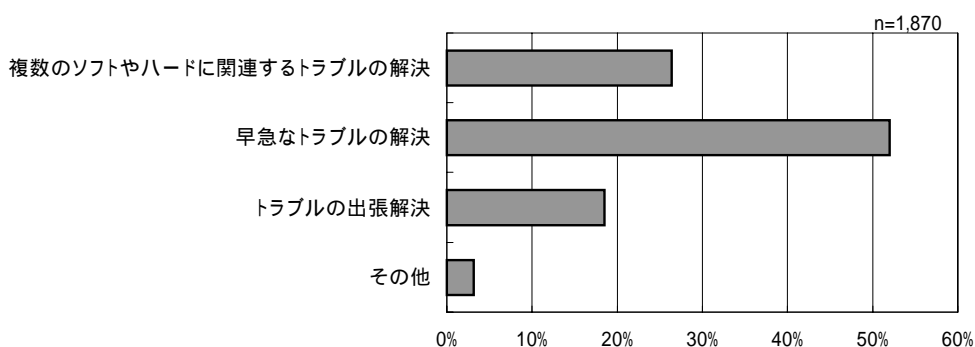


図2 サポートにお金を払うことで何をしてもらえると嬉しいですか (複数回答)



今回のアンケート調査の詳細は、平成 15 年 3 月にカスタマーサポートサービス委員会内のサポート小委員会の活動報告としてレポートにまとめ発表予定。なお、WEB 上の公開も予定している。

お問い合わせ
 社団法人日本パーソナルコンピュータソフトウェア協会 (JPSA)
 事務局 業務課 金野 (E-mail:konno@jpsa.or.jp)
 〒101-0041 東京都千代田区神田須田町 2-3 須田町ヴェルデビル4階
 TEL:03-3253-9166 FAX:03-3253-0159 <http://www.jpsa.or.jp>