

報道用資料

2013年10月16日

新サービス「レイヤー2/3 混合 VPN」が CS 向上を牽引

2013 年日本法人向けネットワークサービス顧客満足度調査

〈当資料の要約〉

- 回線品質を中心に市場全体で満足度が向上。各社投入の『レイヤー2/3 混合 VPN サービス』が満足度向上を牽引。
- 大企業市場では KDDI が満足度第 1 位。SMB 市場では中部テレコミュニケーションが 8 年連続の第 1 位。

CS（顧客満足度）に関する調査・コンサルティングの国際的な専門機関である株式会社 J.D. パワー アジア・パシフィック（本社：東京都港区、代表取締役社長：鈴木郁、略称：J.D. パワー）は、2013 年日本法人向けネットワークサービス顧客満足度調査の結果を発表した。

当調査は、通信事業者が提供する IP-VPN や広域イーサネット、インターネット接続サービスといった固定系の法人向けネットワークサービスに対する顧客満足度を明らかにするものである。今年是全国の従業員規模 50 名以上の企業を対象に 6 月から 7 月にかけて郵送調査を行った。当調査では、従業員数 1,000 人以上の企業を対象とした大企業市場と、従業員数 50 人以上 1,000 人未満の企業を対象とした SMB（中堅・中小企業）市場の 2 つの市場に分けて調査を行っており、大企業市場で 435 社、SMB 市場では 4,262 社から回答を得た。尚、当調査では 1 回答社から最大 2 つの通信事業者の評価を得ており、評価件数は大企業市場で 625 件、SMB 市場で 5,396 件となっている。

顧客満足度の測定にあたってはネットワークサービスにおける総合的な顧客満足度に影響を与えるファクター（領域）として、「サービス内容／品質」、「障害・トラブル対応」、「営業・導入対応」、「コスト」の 4 つのファクターを設定し、各ファクターにおける複数の詳細項目に対する顧客の評価をもとに総合満足度スコアを算出している（1,000 ポイント満点）。

ネットワークサービスの顧客満足度は昨年からの向上が見られている。特に総合満足度に最も大きい影響度を持つ「サービス内容／品質」ファクターでは両市場全体で 10 ポイントスコアが上昇した。“障害・トラブルの少なさ”や“スループット”といった項目の評価が向上しており、業界全体で通信品質の向上・改善が進んでいると見られる。

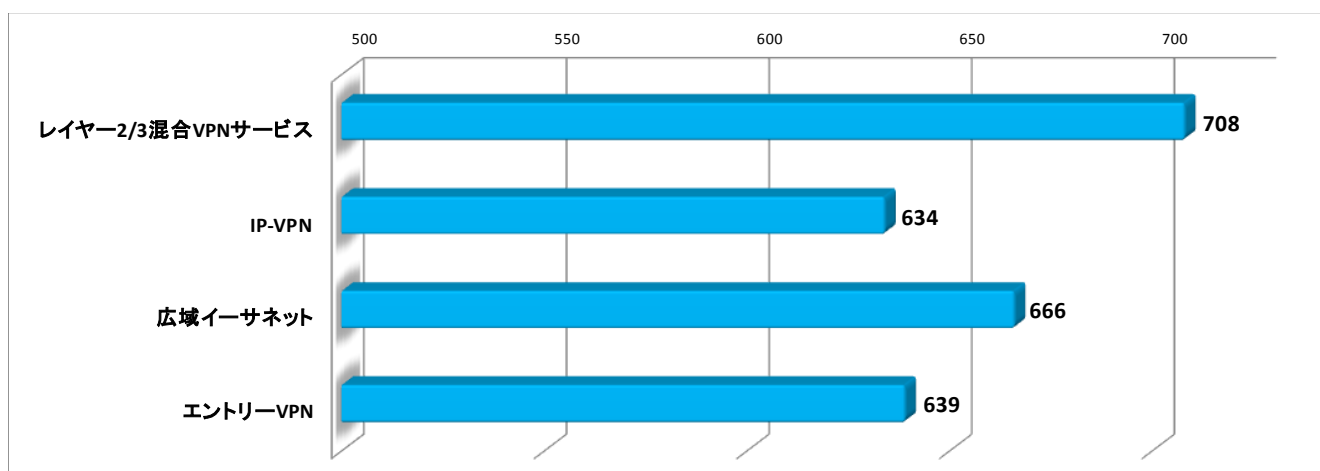
ネットワークサービス別に見ると、近年、大手通信事業者を中心に商品投入が進んでいるレイヤー2/3 混合 VPN サービス（※）が今回のスコア上昇を大きく牽引している。同サービスは IP-VPN や広域イーサネットといった現在主流の WAN サービスと比べて回線品質やコストに対する満足度が突出して高い。「サービス内容／品質」ファクターの評価は平均で 708 ポイント、「コスト」ファクターの評価は 615 ポイントと他の WAN サービスよりも 40 ポイント～70 ポイント前後高い評価を得ている。またその利用率も大企業を中心に昨年からの増加しており、この新たな WAN サービスはネットワークの広帯域化とコスト低減の実現という企業が抱えていた 2 大命題の解決策として、その役割を十分に発揮していると考えられる。

一方でネットワークにおける今後の課題を見ると大企業、SMB（中堅・中小企業）ともに「ネットワークの高速化・広帯域化」および「ネットワークコストの削減」を挙げる企業は依然として多い。「高速化・広帯域化」は共に4割前後、「ネットワークコスト削減」はSMBでは4割弱、大企業では5割が課題にしており、今後もこのような回線サービスの開発や導入提案の促進による業界全体のCS向上が望まれる。

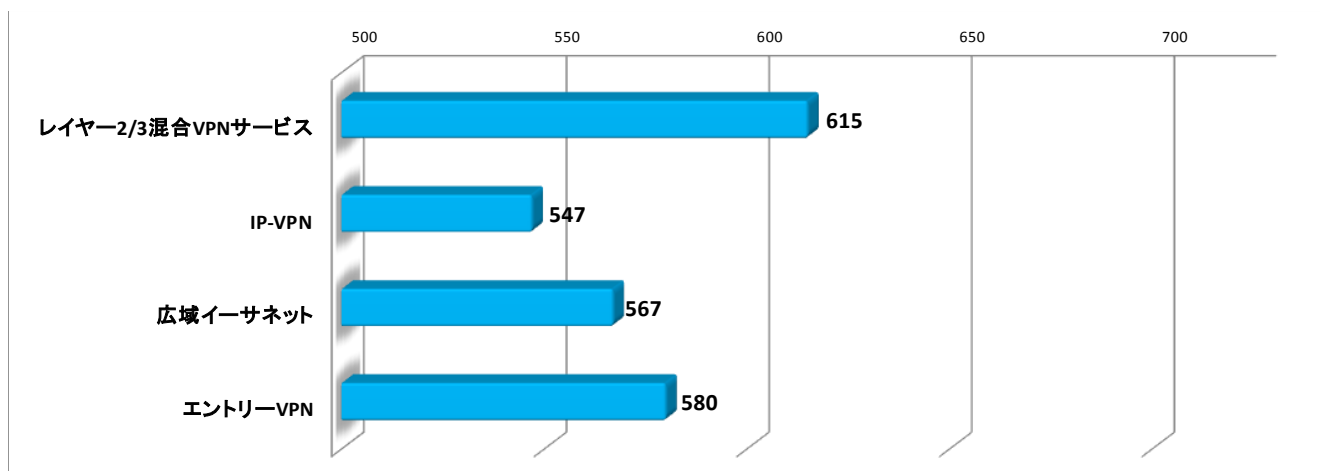
(※) レイヤー2/3混合VPNサービス：

代表的なサービスとしては、中部テレコミュニケーション「CTC Virtual Switch LINK」、富士通「FENICS ビジネス WVS」、KDDI「KDDI Wide Area Virtual Switch」、ケイ・オプティコム「イーサネットVPN ワイド アドバンス」、NTT コミュニケーションズ「Arcstar Universal One」、ソフトバンクテレコム「ホワイトクラウド SmartVPN」が該当（社名アルファベット順）

【図1】 「サービス内容／品質」の満足度（スコア1,000ポイント満点）



【図2】 「コスト」の満足度（スコア1,000ポイント満点）



◆大企業市場ではKDDIが第1位。SMB市場では中部テレコミュニケーションが8年連続第1位◆

大企業市場における総合満足度ランキングは、ランキング対象となった5社中、KDDIが第1位となった。総合満足度スコアは648ポイントとなり、昨年から大きく評価が向上している。ファクター別の評価では「サービス内容／品質」および「営業・導入対応」の2つのファクターにおいて他社を上回るトップ評価となっており、また「コスト」ファクターにおいても平均を上回る評価を得ている。第2位はソフトバンクテレコム（622ポイント）で、同社は「コスト」ファクターでトップとなった。第3位はNTTコミュニケーションズ（603ポイント）となった。

SMB 市場では、ランキング対象となった 10 社中、中部テレコミュニケーションが 8 年連続の総合満足度第 1 位（総合満足度スコアは 649 ポイント）となった。ファクター別評価では、「サービス内容／品質」および「営業・導入対応」、「コスト」の 3 つのファクターで平均を大きく上回る評価を得ており、中でも「営業・導入対応」は他社を大きく上回るトップのスコアとなっている。第 2 位は九州通信ネットワーク（648 ポイント）が僅差で続いた。同社は「サービス内容／品質」および「コスト」ファクターでトップ評価となった。第 3 位は NTTPC コミュニケーションズ（609 ポイント）となった。

* J.D. パワーが結果を発表する調査はすべて J.D. パワーが第三者機関として自主企画により実施したものです。

<株式会社 J.D. パワー アジア・パシフィックについて>

当社は米国 J.D. パワーの日本を含むアジア地域でのビジネスの拠点として 1990 年に設立された。自動車業界を始め通信、IT、金融、保険、トラベルなど様々な業界において顧客満足に関する調査やコンサルティングを実施している。尚、J.D. パワーではシンガポール、北京、上海、バンコクに拠点をもち、日本、オーストラリア、中国、インド、インドネシア、マレーシア、フィリピン、台湾、タイ、ベトナムで調査を実施している。会社概要や提供サービスなどの詳細は当社ウェブサイト <http://japan.jdpower.com> まで。

<J.D. パワーについて>

マグロウヒル・フィナンシャルの一部門である J.D. パワー（本社：米国カリフォルニア州ウェストレイク・ビレッジ）は、パフォーマンス改善、ソーシャル・メディア、顧客満足に関するインサイトとソリューションを提供している国際的なマーケティング情報サービス企業である。数百万人の消費者からの回答をもとに品質や顧客満足度に関する調査を毎年行なっている。

<マグロウヒル・フィナンシャルについて>

マグロウヒル・フィナンシャル（NYSE：MHP）は国際的な金融並びに商品市場に対する信用格付、ベンチマーク、情報・分析サービスを提供する事業を行う金融情報サービス企業である。主なブランドはスタンダード&プアーズ レーティングサービス、S&P Capital IQ、S&P ダウ・ジョーンズ・インデックス、ブラッツ、クリシル、J.D. パワー、マグロウヒル・コンストラクションである。世界 27 カ国に約 17,000 人の従業員を有する。詳細はウェブサイト www.mhfi.com まで。

<当調査に関するお問い合わせ先>

(株) J.D. パワー アジア・パシフィック

コーポレート コミュニケーション

住 所： 東京都港区虎ノ門 5-1-5 虎ノ門 45MT ビル（〒105-0001）

電 話： 03-4550-8060

F A X： 03-4550-8152

e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<ご注意>

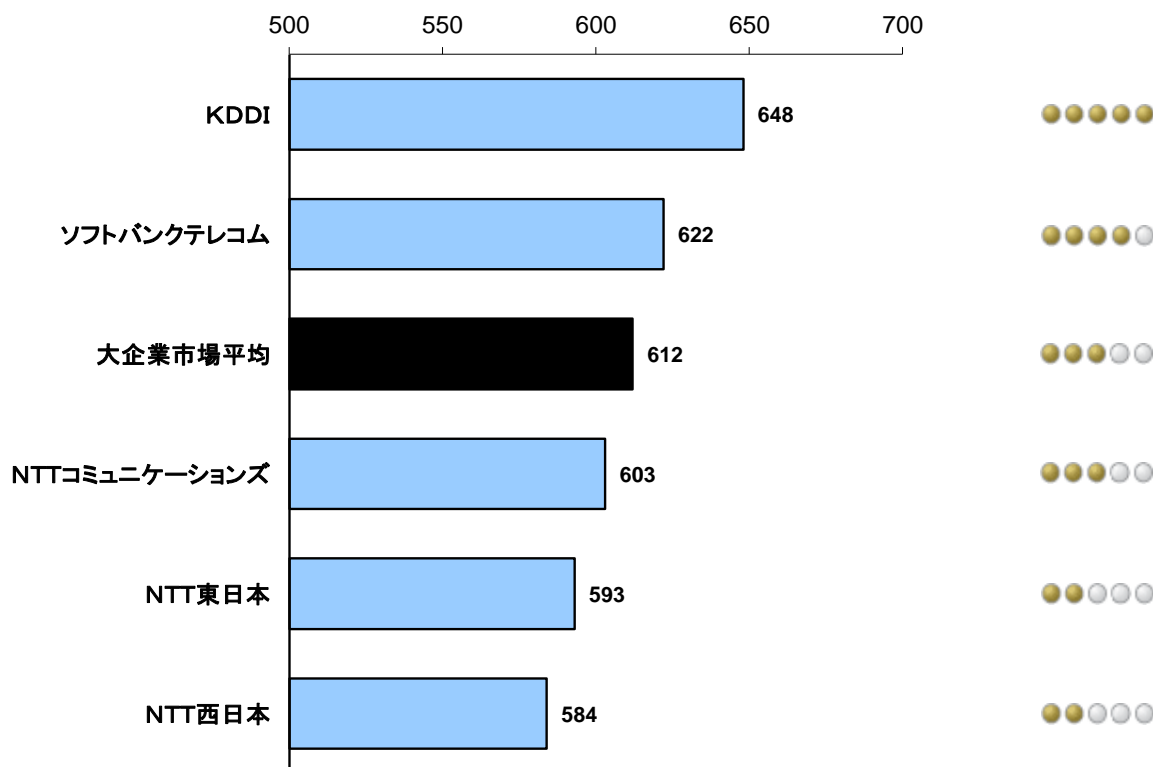
本紙は報道用資料です。(株)J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く本資料に掲載されている情報および結果を広告または販促活動に転用することを禁止します。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2013年日本法人向けネットワークサービス顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

【大企業市場】

パワー・サークル・
レーティングTM



レーティングの説明
 ●●●●● ベスト
 ●●●●○ ベター
 ●●●○● アベレージ
 ●●○●○ それ以外

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2013年日本法人向けネットワークサービス顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー アジア・パシフィック 2013年日本法人向けネットワークサービス顧客満足度調査SM)を明記してください。

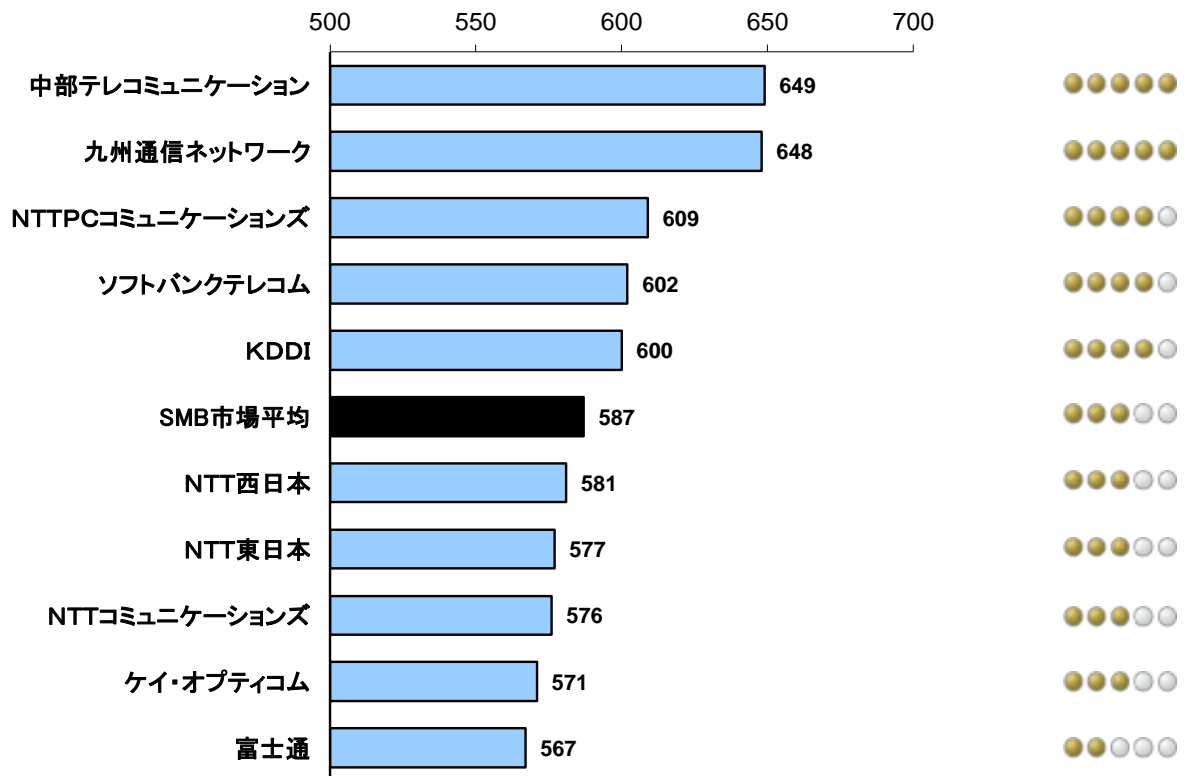
パワー・サークル・レーティングTMはJ.D. パワーの調査から得られた結果を基に作成されています。詳しくは<http://japan.jdpower.com/ratings/>へ。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2013年日本法人向けネットワークサービス顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

【SMB市場】

パワー・サークル・
レーティングTM



レーティングの説明
 ●●●●● ベスト
 ●●●●○ ベター
 ●●●○● アベレージ
 ●●○○○ それ以外

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2013年日本法人向けネットワークサービス顧客満足度調査SM

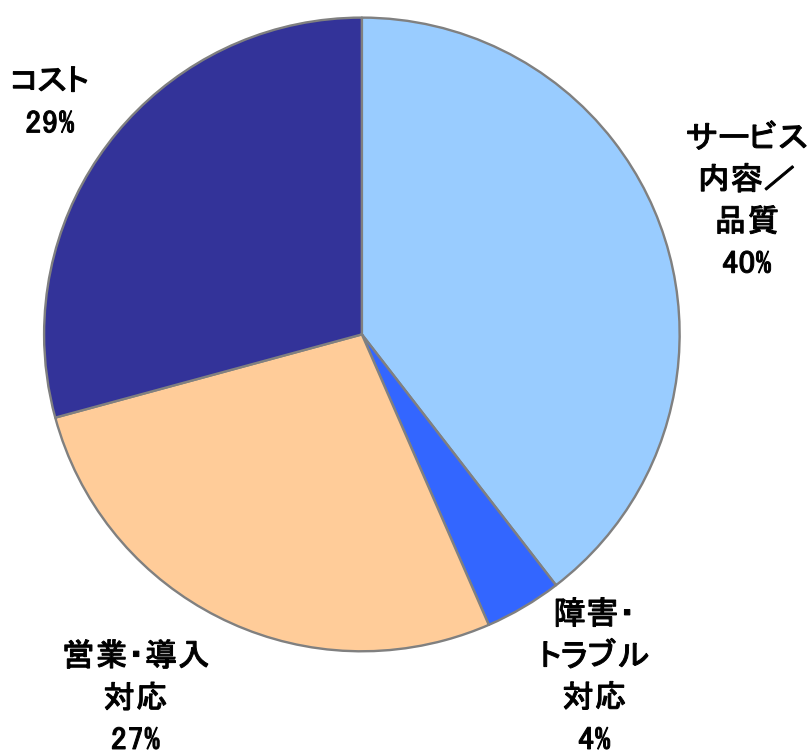
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー アジア・パシフィック 2013年日本法人向けネットワークサービス顧客満足度調査SM)を明記してください。

パワー・サークル・レーティングTMはJ.D. パワーの調査から得られた結果を基に作成されています。詳しくは<http://japan.jdpower.com/ratings/>へ。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2013年日本法人向けネットワークサービス顧客満足度調査SM

総合満足度を構成するファクター



注) 各パーセント値は端数処理されているため、合計が100にならないことがあります。

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2013年日本法人向けネットワークサービス顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー アジア・パシフィック 2013年日本法人向けネットワークサービス顧客満足度調査SM)を明記してください。