

報道用資料

2014年10月15日

2014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〉

- ネットワークサービス満足度へ与える影響度は「サービス内容／品質」が最も大きい。障害・トラブル時の対応の巧拙も「サービス内容／品質」の評価を大きく左右する。
- 大企業市場ではソフトバンクテレコムが総合満足度第1位。
- SMB市場では中部テレコミュニケーションが9年連続の満足度第1位。

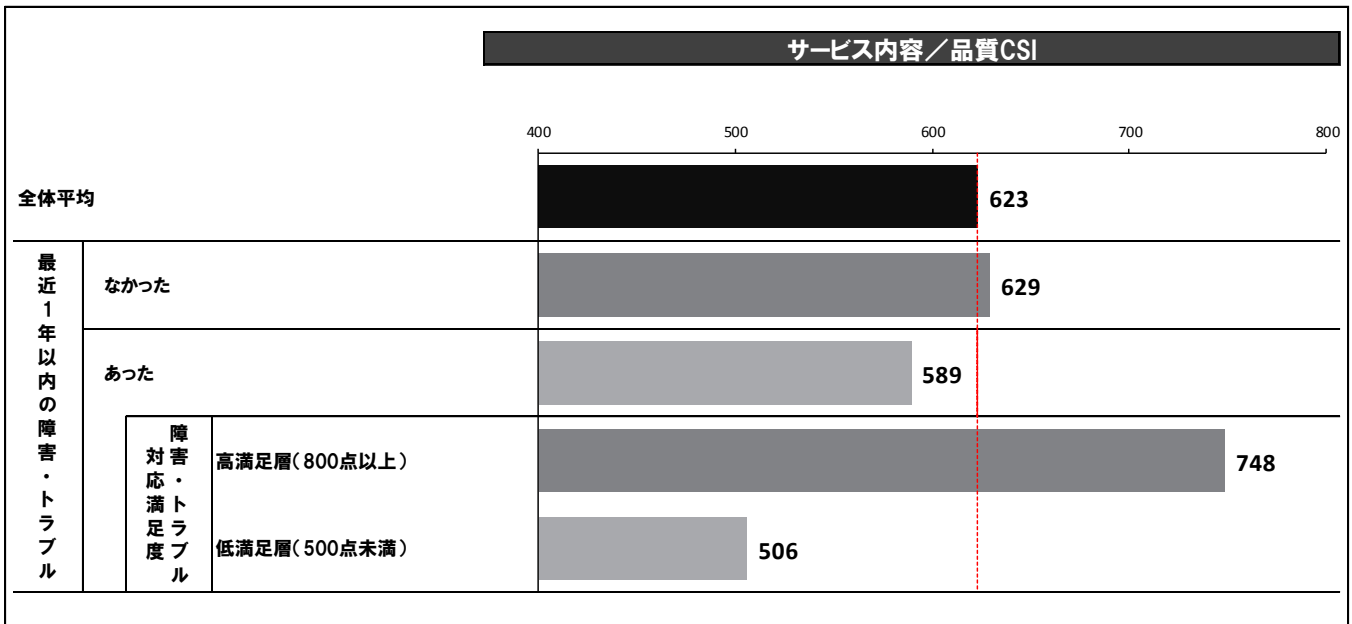
CS（顧客満足度）に関する調査・コンサルティングの国際的な専門機関である株式会社 J.D. パワー アジア・パシフィック（本社：東京都港区、代表取締役社長：鈴木郁、略称：J.D. パワー）は、2014年日本法人向けネットワークサービス顧客満足度調査の結果を発表した。

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。全国の従業員規模 50 名以上の企業を対象に 7 月に郵送調査を行った。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 490 社、SMB 市場では 5,412 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 728 件、SMB 市場で 6,747 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の総合的な満足度に影響を与える 4 つのファクター（領域）「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」を設定し、各ファクターの総合満足度に対する影響度をもとに、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総合満足度に対する影響度は、全体で見ると「サービス内容／品質」ファクターが最も大きい。当然ながら障害・トラブルを経験している企業では「サービス内容／品質」の満足度は低い。しかし当調査ではその際の事業者側のトラブル対応に対する評価が高い場合、「サービス内容／品質」満足度は反対にトラブル未経験者のそれを大きく上回る高い結果となる傾向が見られている【図 1】。有事の際の高い顧客対応品質は利用商材の回線品質等の評価も大きく高めることにもつながるといえる。また、障害・トラブルを経験した顧客においては「サービス内容／品質」よりも「障害・トラブル対応」ファクターのほうが総合満足への影響度が高い傾向も見られている。

「障害・トラブル対応」に対する満足度は「復旧・解決時間」に対する評価の影響度が最も大きいですが、合わせて「各種報告の適切さ（中間報告、原因報告等）」もそれにほぼ並ぶ影響度を持つという結果となっている。しかし実際の障害・トラブル対応状況を見ると、顧客の 2 割が対応中の中間報告はなかったと回答している。また、原因結果報告についても簡単な説明しかなかった、もしくは全くなかったという回答が 7 割近くを占めている。障害が発生しない取り組みももちろん重要ではあるが、いざトラブルが発生した際の顧客との綿密なコミュニケーションといった、トラブル対応の基本徹底もまた回線満足度向上に向けた重要な側面と言える。

【図1】「サービス内容／品質」の満足度と「障害・トラブル対応」の関係（スコア 1000 点満点）



◆大企業市場ではソフトバンクテレコムが第1位。
SMB市場では中部テレコミュニケーションが9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、ソフトバンクテレコムが第1位（総合満足度スコアは624ポイント）となった。ファクター別の評価では「コスト」ファクターにおいて他社を上回るトップ評価となっている。第2位はKDDI（613ポイント）で、同社は「サービス内容／品質」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が僅差で続いた（612ポイント）。

SMB市場では、ランキング対象となった11社中、中部テレコミュニケーションが9年連続の総合満足度第1位（総合満足度スコアは656ポイント）となった。同社は「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トップスコアとなっている。第2位はエネルギー・コミュニケーションズ（627ポイント）となり、同社は「営業・導入対応」および「コスト」ファクターで平均を大きく上回る評価を得ている。第3位は九州通信ネットワーク（600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、プラッツ、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 メトロシティ神谷町 (〒105-0001)

電 話： 03-4550-8060

F A X： 03-4550-8152

e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<ご注意>

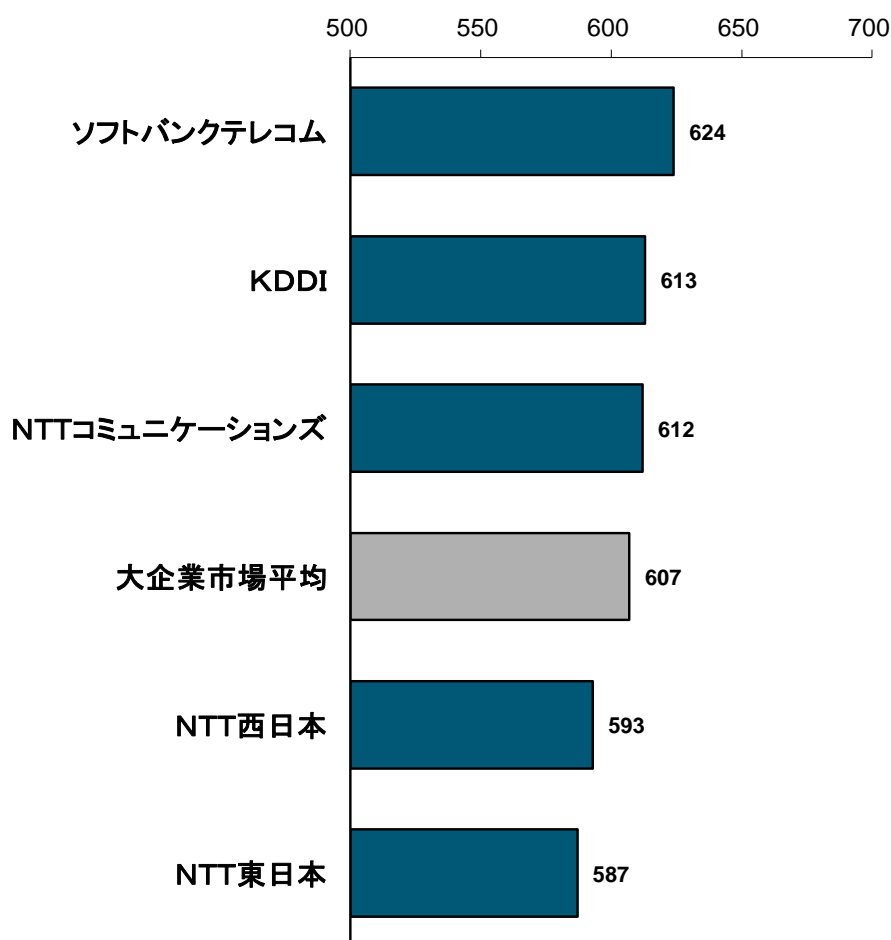
本紙は報道用資料です。(株)J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く本資料に掲載されている情報および結果を広告または販促活動に転用することを禁止します。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2014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)

【大企業市場セグメント】



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2014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。

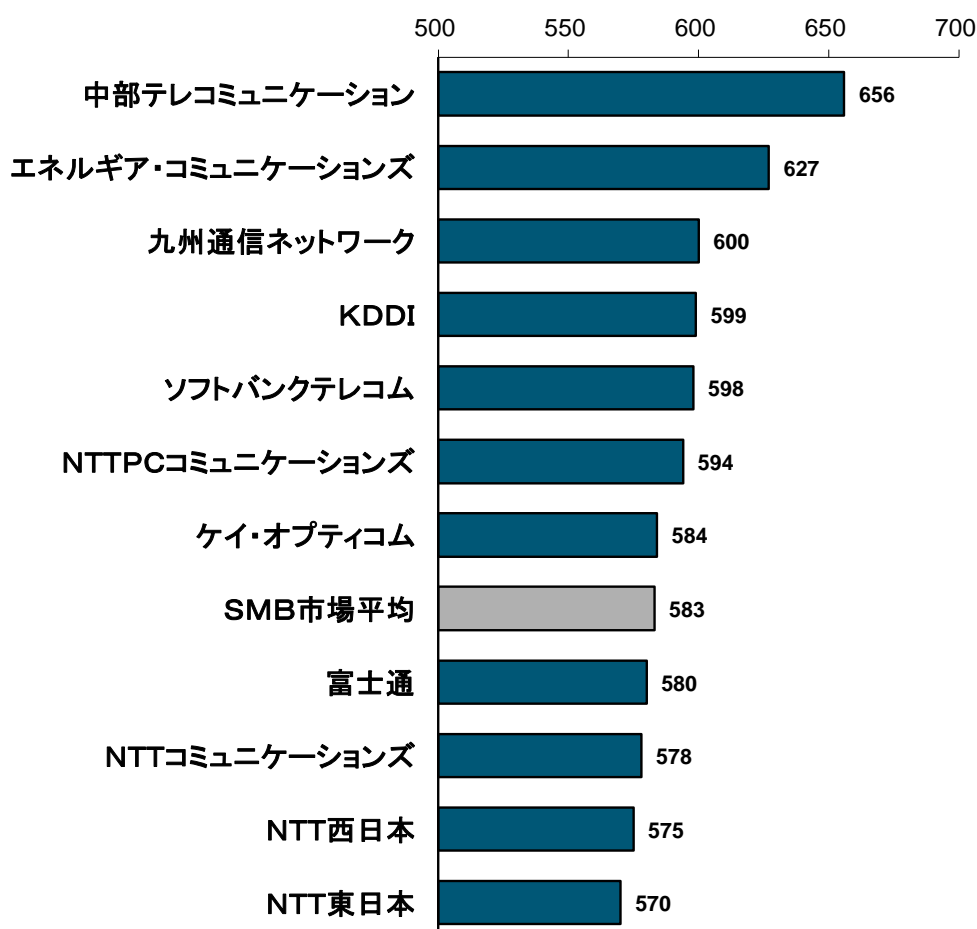
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典 (J.D. パワー アジア・パシフィック 2014年日本法人向けネットワークサービス顧客満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2014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市場セグメント】



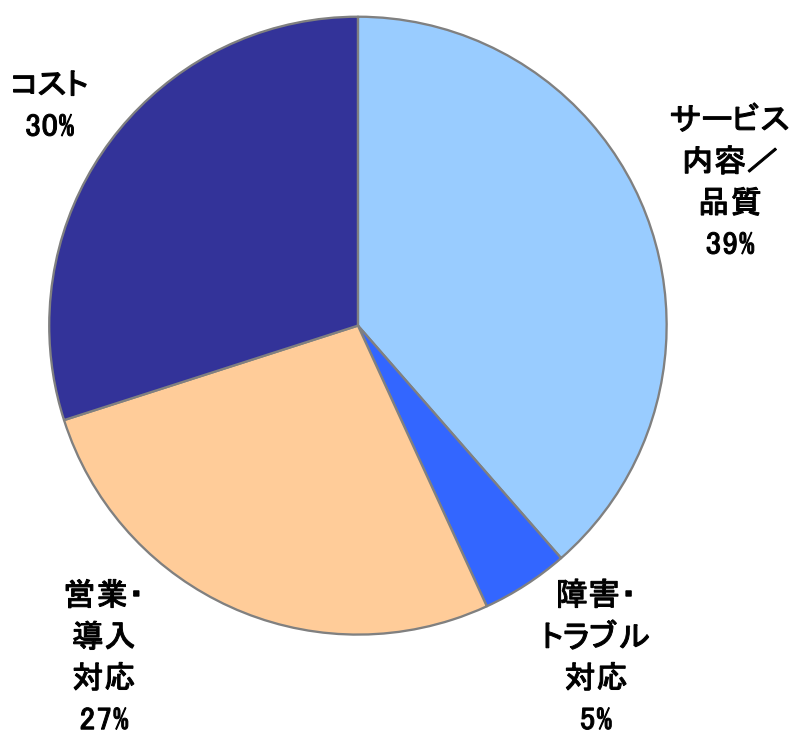
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2014年日本法人向けネットワークサービス顧客満足度調査SM

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 2014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)を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2014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



※パーセンテージ表記の合計が四捨五入により100%にならない場合があります

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2014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 2014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)を明記して下さい。