

2003年10月15日

報道用資料**IIJ、ネットワーク回線の顧客満足度第1位****2003年ネットワーク回線顧客満足度調査**

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、蓮見南海男社長、略称 J. D. パワー）は、2003年ネットワーク回線顧客満足度調査の結果を発表した。

当調査は、企業のネットワーク回線サービスを提供する通信事業者に対する顧客満足度を調べるもので、全国の従業員数100名以上の企業を対象に年1回の割合で実施している。今年、34,092社に対して調査を行い、有効回答数は3,016社、回収率は9%であった。

ネットワーク回線の通信事業者に対する総合的な顧客満足度は6つのファクターで構成されており、重要度が高い順に「保守対応力」、「営業対応力」、「回線品質」、「開設プロセス」、「グローバル対応力」、「コスト」となっている。

◆IIJ、全てのファクターで業界平均以上◆

顧客満足度ランキングでは、ランキング対象となった8社中、IIJ（インターネットイニシアティブ）が第1位になった。IIJのCSIスコア（1,000点満点で算出した満足度指数）は798ポイントだった。IIJは全てのファクターで業界平均以上のスコアをマークした。さらに「保守対応力」、「営業対応力」、「回線品質」、「開設プロセス」では業界全体で最も高い満足度評価を得た。これらのファクターの中でも業界平均に比べて特に評価が高かった項目は、“運用管理力”、“障害・トラブルの頻度”、“セキュリティ対策”、“保守技術力”、“ネットワークインフラに関する知識・提案力”、“情報提供”、“希望開通時期への対応”だった。

第2位にはパワードコム（TTnet含む）がランクされた。パワードコムのCSIスコアは778ポイントで、「グローバル対応力」と「コスト」の両ファクターで業界トップの満足度評価を得た。

◆業界全体の課題は、「営業対応力」と「コスト」◆

顧客満足度を構成する6つのファクターのうち、業界全体で満足度が高かったのは「保守対応力」と「回線品質」だった。CSIスコアは「保守対応力」は774ポイント、「回線品質」は797ポイントをマークした。一方、満足度が低かったのは「営業対応力」（687ポイント）、次いで「コスト」（693ポイント）で、この2つの面での改善が通信事業者の課題となっていることが明らかになった。

「コスト」の満足度が高かったパワードコム、日本テレコムおよび電力系通信事業者は、選定の理由に「コストの低さ」が挙げられる割合が高かった。通信事業者の選定の際には、「コストの低さ」が最も重要視されるという結果が出ており、この業界での価格競争の激しさを反映していると言える。

<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 J.D. パワー・アンド・アソシエイツ（略称 JDPA、本社米国カリフォルニア州）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。自動車業界を始めコンピューター、通信関連、OA 機器、サービス産業、金融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。インターネット上でホームページを開設しており、会社概要や提供しているサービスなどの情報を次のアドレスで入手できる。

J.D. パワー アジア・パシフィック ホームページ <http://www.jdpower.co.jp>

<本調査に関するお問合わせ先>

(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 川野

住 所： 東京都中央区日本橋富沢町 10-16 マイアーク日本橋ビル（〒103-0006）

電 話： 03-5695-4568

F A X： 03-5695-0617

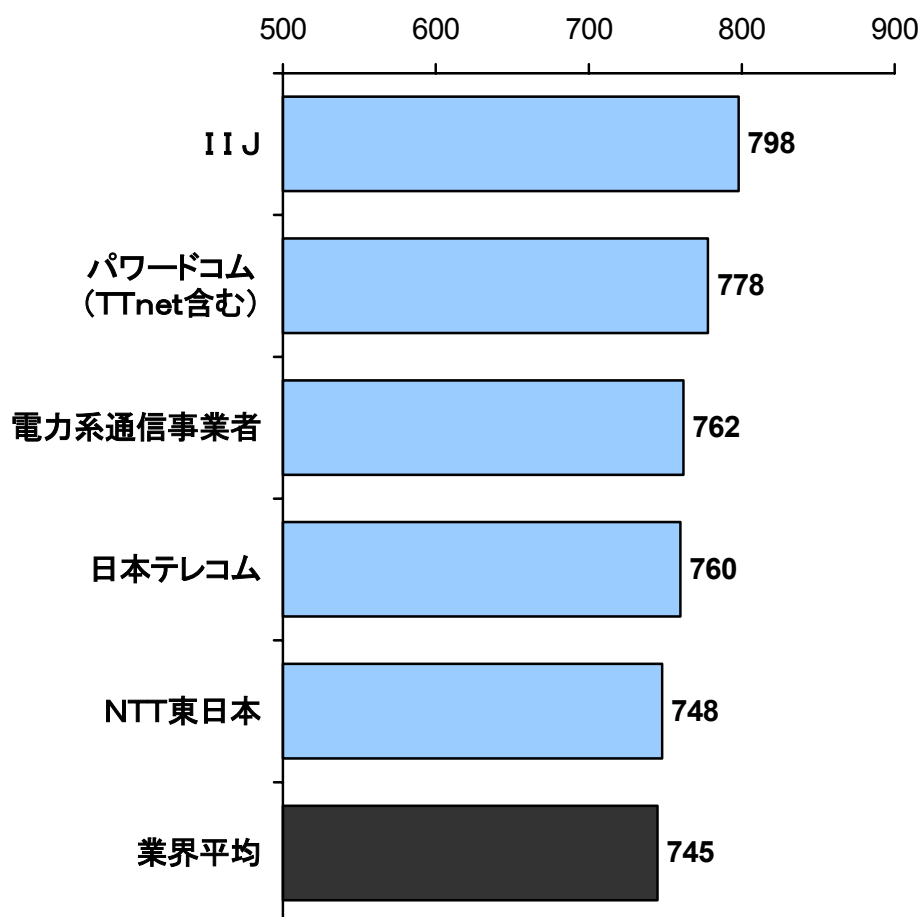
e-mail： mkawano@jdpower.co.jp

<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 2003 年ネットワーク回線顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000 ポイント満点)



業界平均以下(アルファベット順): KDDI、NTTコミュニケーションズ、NTT西日本

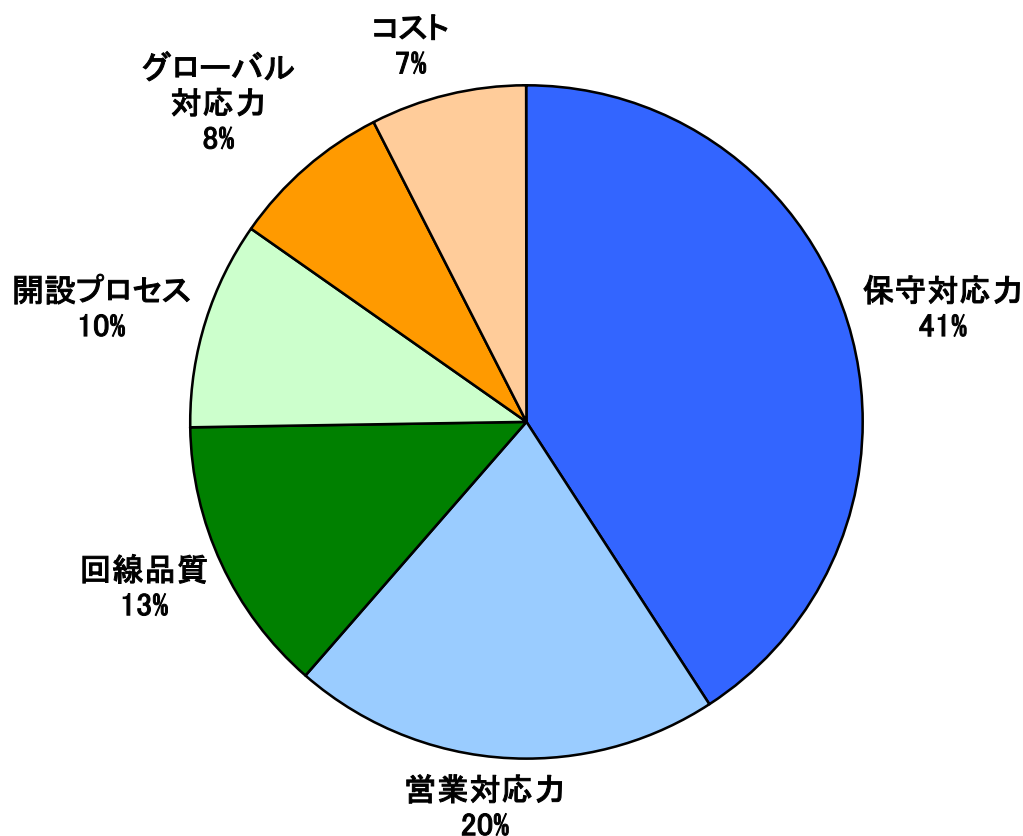
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2003 年ネットワーク回線顧客満足度調査SM

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展 (J.D. パワー アジア・パシフィック 2003 年ネットワーク回線顧客満足度調査SM) を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2003 年ネットワーク回線顧客満足度調査 SM

総合満足度を構成するファクター



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2003 年ネットワーク回線顧客満足度調査 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展 (J.D. パワー アジア・パシフィック 2003年ネットワーク回線顧客満足度調査 SM) を明記して下さい。