

2004年10月25日

報道用資料**IIJ、ネットワーク回線の顧客満足度で3年連続第1位****2004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 東京都港区、蓮見南海男社長、略称 J.D. パワー）は、2004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。今回は2004年6月から7月にかけて34,147社に対して調査を行い、有効回答数は2,905社、回収率は8.5%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」、「セキュリティ・グローバル対応力」、「回線品質」、「営業対応力」、「開設プロセス」、「コスト」となっている。

ランキング上位企業の強み、明確に分かれる

顧客満足度ランキングでは、ランキング対象となった9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がトップとなったのは2002年より連続3度目となる。IIJのCSIスコア（Customer Satisfaction Indexスコア。1,000点満点で算出した満足度指数）は773ポイントで、ファクター別の評価では「保守対応力」、「回線品質」、「営業対応力」で9社中最も満足度が高かった。特に“データ通信時の品質”、“回線バックボーンの太さ”、“営業担当者のネットワークインフラに関する知識”といった項目で高く評価されている。

第2位には761ポイントでNTT-MEがランクされた。NTT-MEは、「セキュリティ・グローバル対応力」と「開設プロセス」の両ファクターで、9社中最も満足度が高かった。また、「コスト」に対する評価でも、パワードコムに次いで満足度が高かった。

第3位はパワードコムで、CSIスコアは756ポイントである。パワードコムは「コスト」で9社中最も高い満足度評価を得ており、第1位から第3位までのランキング上位企業ではそれぞれの強みが明確に分かれていることが調査結果からわかった。

「営業対応力」が満足度向上のカギ

今年の業界平均 CSI スコアは、744 ポイントだった。2002 年の 713 ポイントから 30 ポイント近い改善がみられるが、ここ 2 年は横ばいとなっている。

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、「回線品質」と「保守対応力」だった。CSI スコアは「回線品質」が 793 ポイント、「保守対応力」が 769 ポイントであり、特に「回線品質」においては、3 年間で 40 ポイントの改善がみられる。

一方、満足度が低かったファクターは、662 ポイントの「営業対応力」で、特に営業担当者の“提案力”、“知識”、“情報提供”の満足度が昨年より低下しており、こ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。

また、通信業者の選定理由としては、“会社への信頼”と“回線品質の高さ”が上位の理由として挙げられている。しかしながら、ここ 3 年間では“コストが低い”ことや“コストパフォーマンスが高い”ことを通信業者の選定理由として挙げる企業が増加しており、事業者の選定の際には「コスト」を重視する傾向がより一層強まっていることがうかがえる。

<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>

<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・グループ 川野

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

電 話： 03-3459-1865

F A X： 03-3459-1810

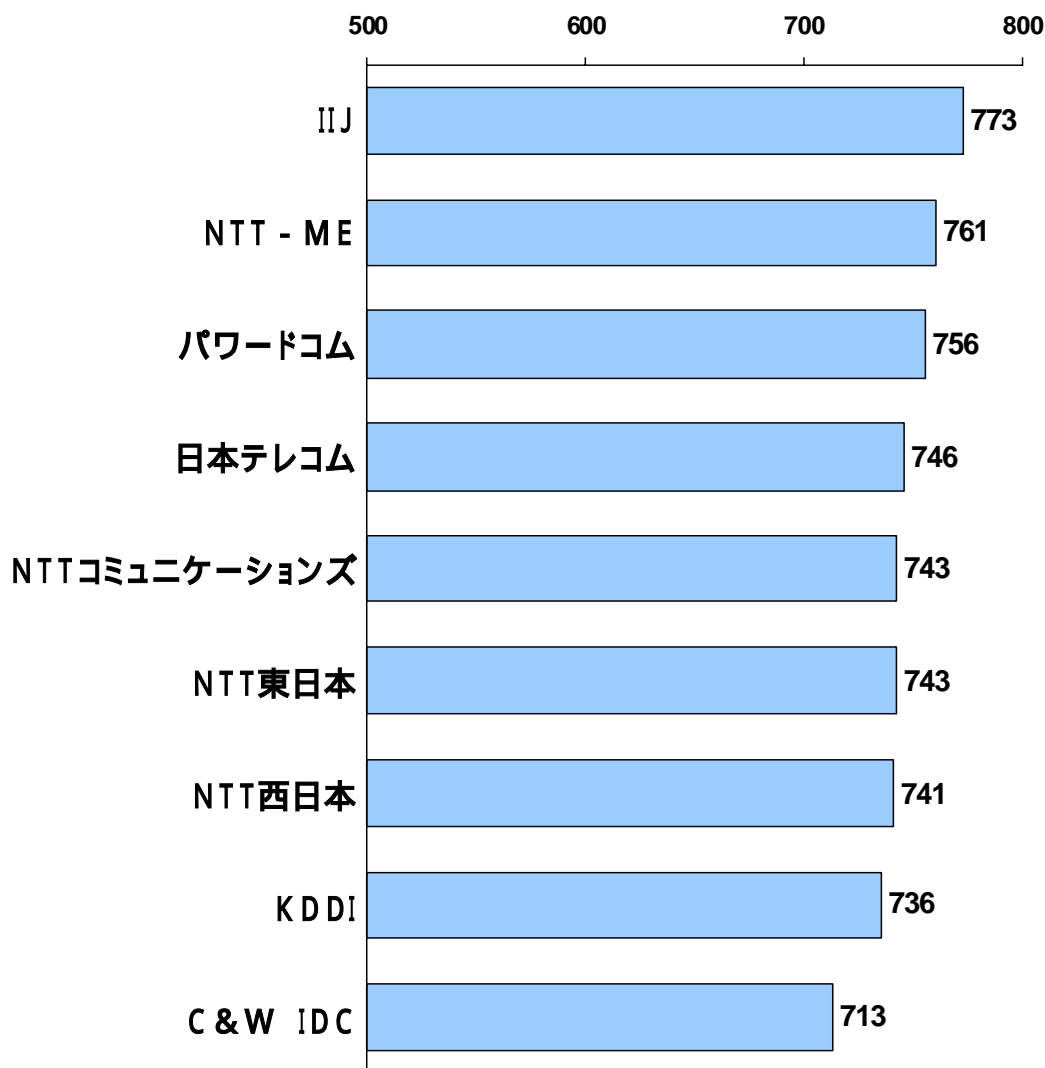
e-mail： mkawano@jdpower.co.jp

<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 2004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)



注) AT&T、MCIワールドコムは、少数サンプルのためランキングには含まれていません。

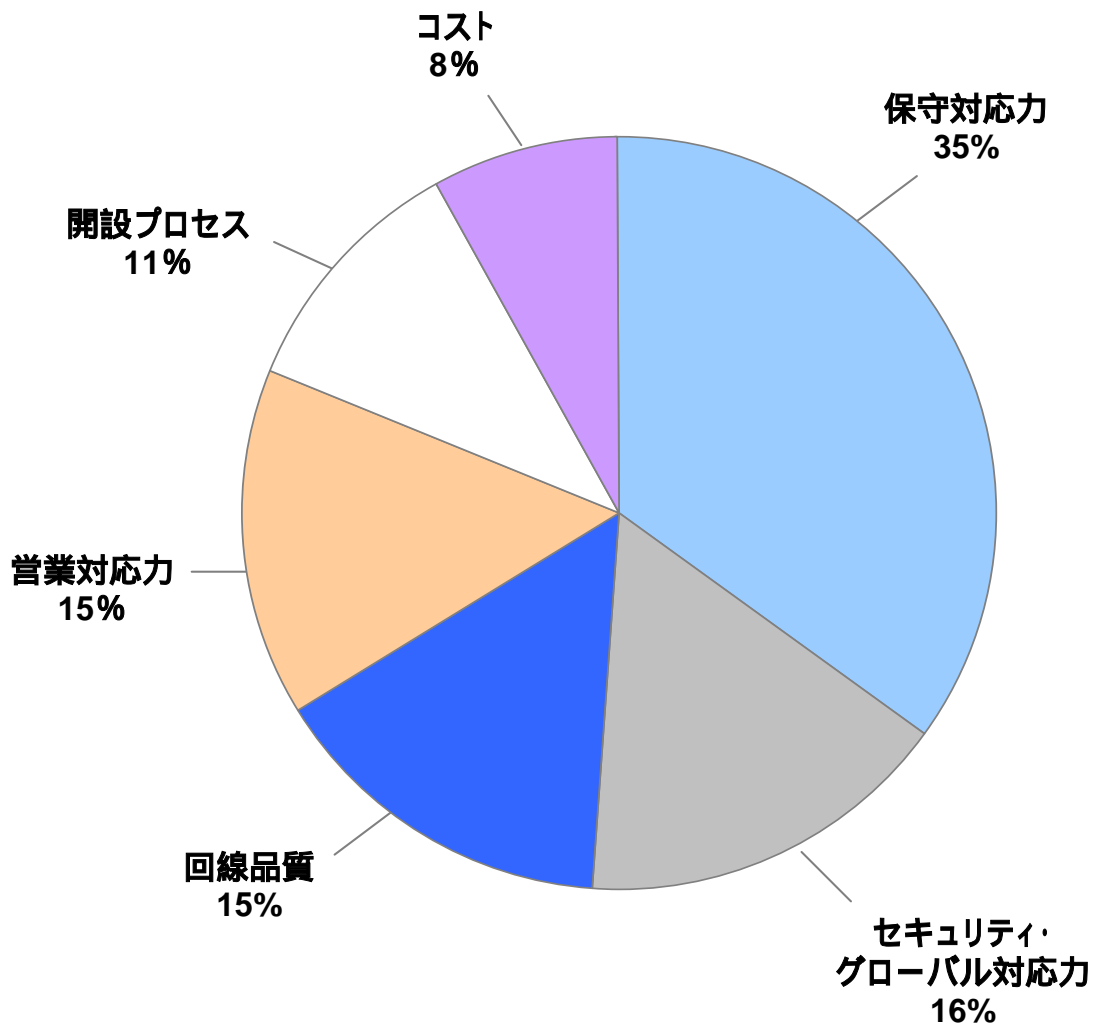
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年ネットワーク回線顧客満足度調査SM

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典(J.D. パワー アジア・パシフィック 2004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 2004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 2004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典 (J.D. パワー アジア・パシフィック 2004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。