

2005年1月17日

報道用資料**ISPの顧客満足度、加入後半年未満では@niftyとSo-net、半年以上ではぶららがトップ****2004年ブロードバンド・インターネット・プロバイダー顧客満足度調査**

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、代表取締役社長：蓮見南海男、略称：J.D. パワー）は、2004年ブロードバンド・インターネット・プロバイダー顧客満足度調査の結果を発表した。

当調査は、ADSL以上の速度のブロードバンド回線を利用しているインターネット・ユーザーのインターネット・プロバイダーについての顧客満足度を調べるもので、今回初めて実施した。現在利用しているインターネット・プロバイダー（対象は8社）に関して、2004年10月25日～11月15日にかけて調査を行い、全国の18～59才の一般男女4,932人から回答を得た。

インターネット・プロバイダー業界は、回線の高速化や付帯サービスの進化等、市場の動きが早いため、加入後の期間を基準に、4,932人の回答者を加入してから半年未満（2,292人）と半年以上（2,640人）の2つのセグメントに分けて調査・分析を行なっている。

各セグメントにおける総合的な満足度を構成するファクター（要素）とそれぞれのファクターの影響力（カッコ内）は以下の通りである。

<加入後 半年未満>

「接続品質」（22%）、「各種費用」（20%）、「加入手続き/申込み」（13%）、「プロバイダーからの情報提供」（11%）、「ユーザーサポート」（11%）、「プロバイダーのホームページ」（8%）、「提供サービスの内容」（8%）、「接続設定/各種利用設定」（6%）

<加入後 半年以上>

「各種費用」（22%）、「接続品質」（21%）、「提供サービスの内容」（14%）、「プロバイダーからの情報提供」（13%）、「ユーザーサポート」（12%）、「契約変更・各種申込み対応」（9%）、「プロバイダーのホームページ」（8%）

**@niftyは提供サービスの内容に強み、So-netは全般に
バランスの取れた高評価（加入後 半年未満セグメント）**

加入してから半年未満では、加入・接続設定までの状況や、利用開始初期の状況等を中心に顧客満

足度評価を測定した。総合満足度ランキングでは、調査対象の8社中、@niftyとSo-netの2社が同率で第1位となった。両社の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568ポイントだった。

ファクター別に見ると、@niftyは「加入手続き/申込み」、「提供サービスの内容」、「ユーザーサポート」、「プロバイダーからの情報提供」で8社中最も満足度が高かった。なかでも「提供サービスの内容」におけるスコアが特に高く、“迷惑メールの拒否サービス”や“ホームページ作成支援サービス”をはじめとする加入者向け各種サービスの充実や、加入から各種サービスの利用に至るまでのユーザーサポートの体制の良さによって、このファクターで総合的に高い評価を得た。

一方、So-netは、すべてのファクターで概ね平均以上のバランスの良い評価を得て、総合的な満足度で@niftyと並んだ。同社は、光ファイバー利用者の中で「接続品質」が高く評価されている。また、“（加入時の）パンフレットや各種案内資料のわかりやすさ”や“情報提供の頻度”といった点でも満足度が高い。

ぷらら、費用関連で高い評価を得る(加入後 半年以上セグメント)

加入してから半年以上では、長期利用における品質やサービスの実態、加入後の各種ユーザーサポートの状況等を中心に顧客満足度評価を測定した。総合満足度ランキングでは、CSIスコアで593ポイントを得たぷららが第1位となった。

ぷららは、「接続品質」、「契約変更・各種申込み対応」、「各種費用」、「プロバイダーからの情報提供」において8社中トップの満足度評価を得ているが、なかでも「各種費用」に対する高い評価が同社の特長となっている。各プロバイダーとも初期費用無料等のサービスを行なっているため、加入後半年未満のセグメントでは各社間の満足度の差は大きくないが、利用期間が長くなるにつれ、費用関連で評価が高いことがプロバイダーの強みになるといえる。さらに、ぷららは回線の品質や契約内容変更時の顧客対応の評価も高いことから、長く利用し続ける顧客にとって優れたプロバイダーとなっている。

<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（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

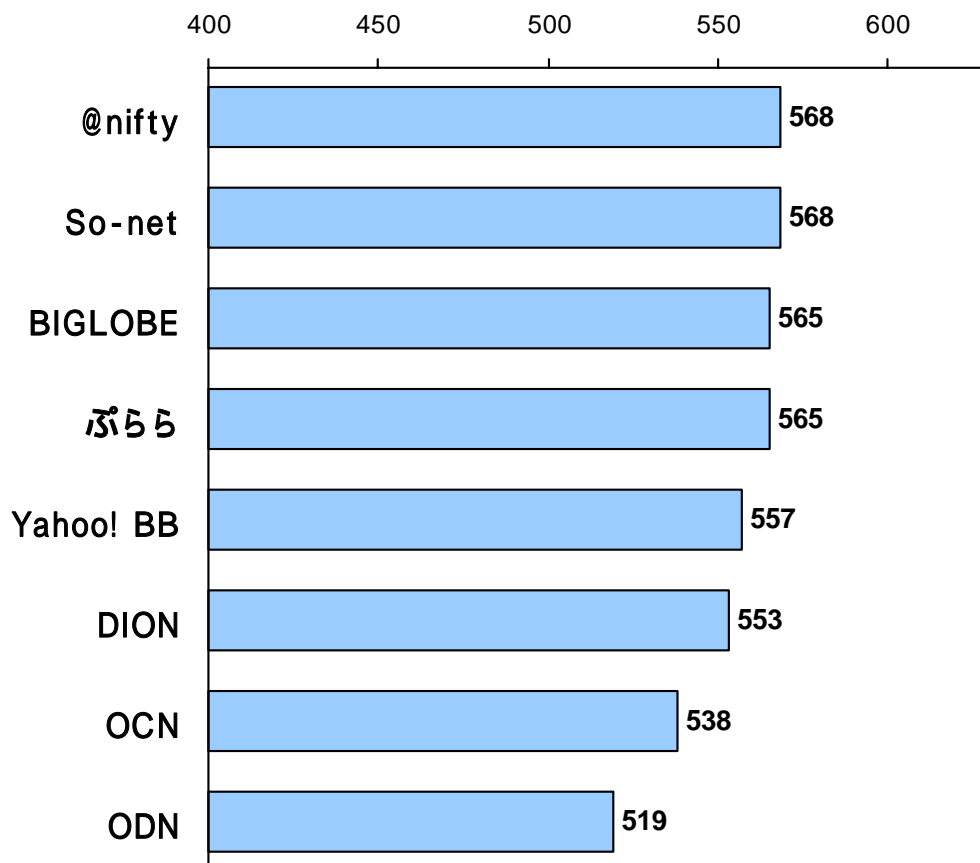
<ご注意>

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年ブロードバンド・インターネット・プロバイダー 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)

加入後 半年未満セグメント



当セグメントの業界平均スコア： 556

出典： J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年ブロードバンド・インターネット・プロバイダー顧客満足度調査SM

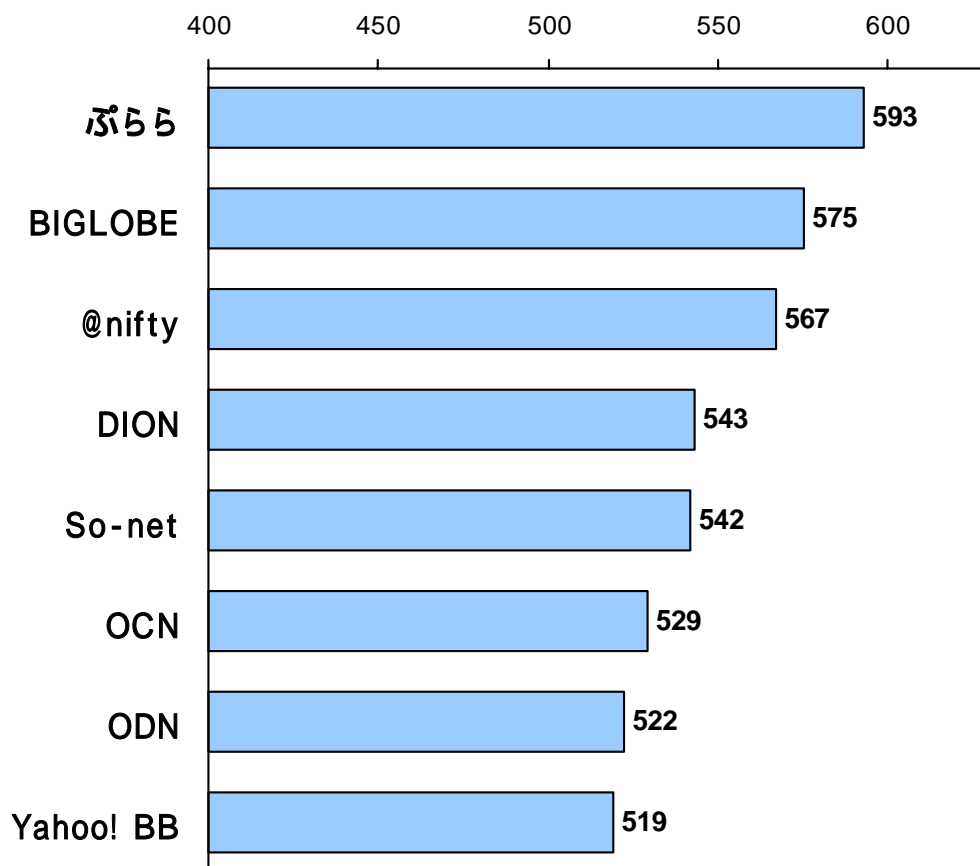
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告及び販促活動に転用することを禁止します。

報道で本資料に使用されている図表及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年ブロードバンド・インターネット・プロバイダー顧客満足度調査SM) を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年ブロードバンド・インターネット・プロバイダー 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)

加入後 半年以上セグメント



当セグメントの業界平均スコア: 544

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年ブロードバンド・インターネット・プロバイダー顧客満足度調査SM

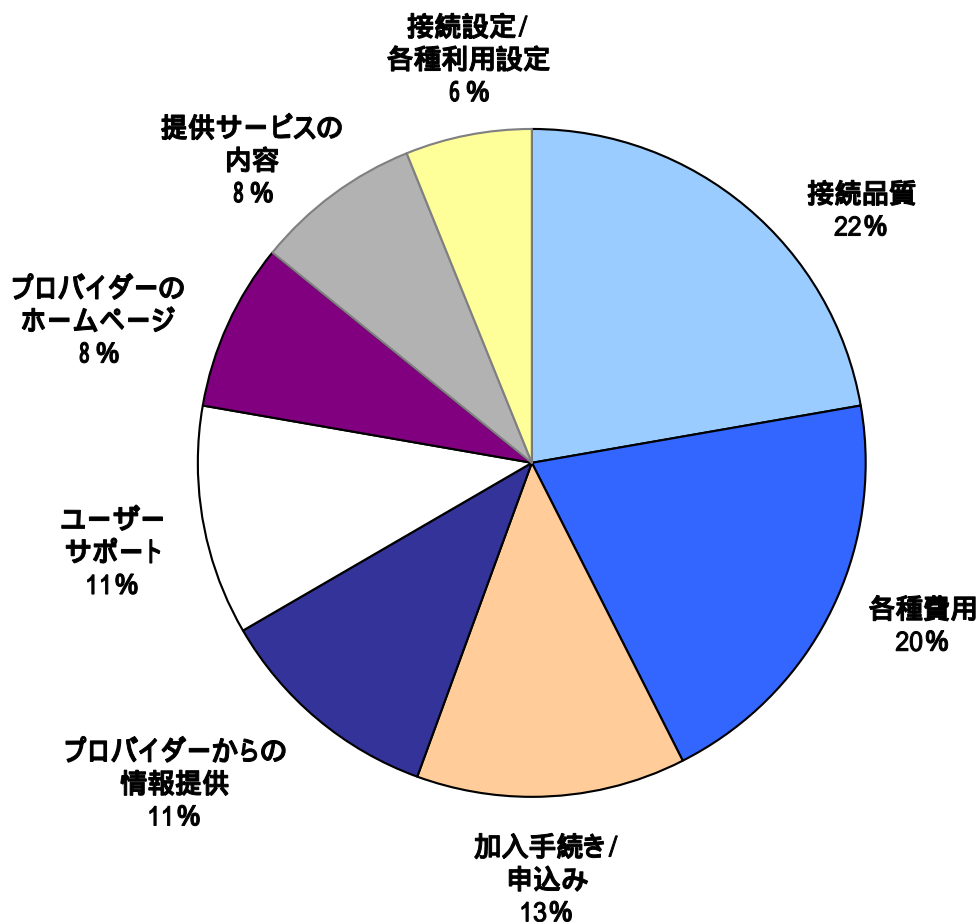
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告及び販促活動に転用することを禁止します。

報道で本資料に使用されている図表及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年ブロードバンド・インターネット・プロバイダー顧客満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年ブロードバンド・インターネット・プロバイダー 顧客満足度調査SM

総合満足度を構成するファクター

加入後 半年未満セグメント



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年ブロードバンド・インターネット・プロバイダー顧客満足度調査SM

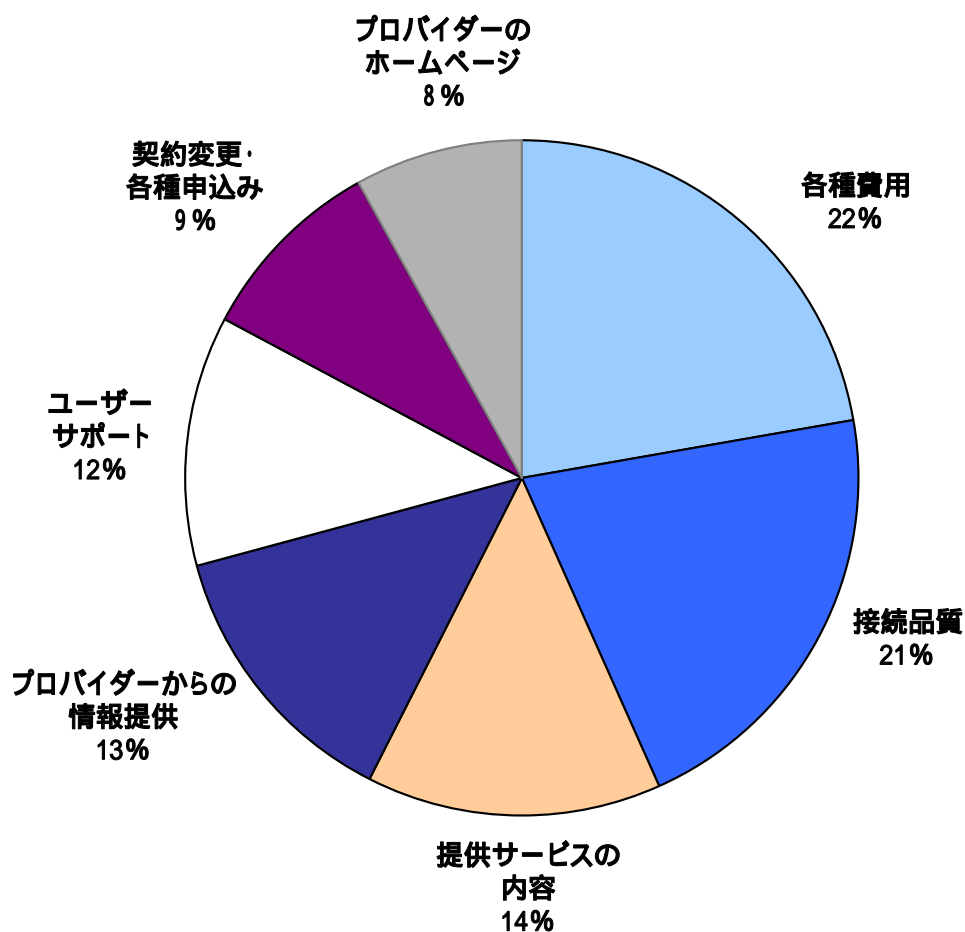
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告及び販促活動に転用することを禁止します。

報道で本資料に使用されている図表及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年ブロードバンド・インターネット・プロバイダー顧客満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年ブロードバンド・インターネット・プロバイダー 顧客満足度調査SM

総合満足度を構成するファクター

加入後 半年以上セグメント



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年ブロードバンド・インターネット・プロバイダー顧客満足度調査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及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及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年ブロードバンド・インターネット・プロバイダー顧客満足度調査SM)を明記して下さい。