

報道用資料

2005年11月22日

ネットワークサービスに対する満足度向上は、「保守対応」の強化がカギ

2005年日本ネットワークサービス顧客満足度調査

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、2005年日本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、ネットワークサービスを企業に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（昨年までは「ネットワーク回線顧客満足度調査」として実施）。今回は2005年8月から9月にかけて29,336社に対して郵送調査を行い、2,992社から回答を得た。なお、1社につき1～2通信事業者に関して回答をもらったため実際の回答数は5,309だった。

当調査は、ネットワークサービスの通信事業者に対する総合的な顧客満足度に影響を与えるファクターを算出している。ファクターは6つで、影響度が高い順に「保守対応」(43%)、「営業担当者」(17%)、「回線品質」(14%)、「開通プロセス」(11%)、「コストパフォーマンス」(10%)、「グローバル対応」(7%)である。

顧客満足度ランキングでは、IIJが4年連続第1位

顧客満足度ランキングでは、ランキングの対象となった11社の中で、IIJ（インターネットイニシアティブ）が4年連続で第1位になった。総合満足度スコア（1,000点満点で算出した満足度指数）は814ポイントだった。IIJは「コストパフォーマンス」以外の5つのファクターで業界平均を大きく上回った。また、ネットワークサービス別にみると、インターネット接続サービスで特に高い評価を得ている。

第2位は784ポイントでパワードコムが入った。パワードコムは「グローバル対応」以外のすべてのファクターで業界平均を大きく上回った。特に従業員規模が500人以上の大手企業で高く評価されている。第3位は782ポイントのNECで、すべてのファクターで業界平均を上回る評価を得た。特に「開通プロセス」では業界トップとなった。

総合的な顧客満足度に対する影響度の最も高いファクターは今年も「保守対応」で、これは調査開始の2002年以降、変わっていない。「保守対応」の詳細項目では、顧客の関心が“運用管理力”や“保守技術者の対応・態度”から“障害・トラブルの頻度”や“問い合わせに対する回答の適切さ”へ変化しており、通信事業者による障害・トラブルの低減や防止といった対応・対策が期待されていることがわかる。また昨年と比べて、“問い合わせに対する回答の適切さ”についての不満が増えており、障害トラブル発生時の顧客の問い合わせに対する原因説明や対応策の適切さの面で改善が求められている。

また、2番目に影響度が高いファクター「営業担当者」の業界平均スコアが2003年から年々低下している。特に“知識”、“情報提供”、“提案”における不満が高くなっており、営業担当者のネットワークインフラに関する知識の向上、営業担当者による積極的な情報提供や提案が必要とされている。

<株式会社 J.D. パワー アジア・パシフィックについて>

当社は米国 J.D. パワー・アンド・アソシエイツ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。ISO9001 およびプライバシーマーク取得。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 www.jdpower.co.jp まで。

<J.D. パワー・アンド・アソシエイツについて>

ザ・マグロウヒル・カンパニーズの一部門である 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ウェストレイク・ビレッジ）は、マーケティング・リサーチ、生産・販売予測、コンサルティング、教育・トレーニングおよび顧客満足度調査を実施している国際的な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。ISO9001 取得。

<ザ・マグロウヒル・カンパニーズについて>

1888年に設立されたザ・マグロウヒル・カンパニーズは、スタンダード&プアーズ、マグロウヒル・エデュケーション、ビジネスウィークなどを通じて金融サービス、教育、ビジネスに関する情報を提供している国際的な情報サービス企業である。世界40カ国に300カ所以上の拠点を有し、2004年の売上高は53億ドルにのぼる。詳細はウェブサイト www.mcgraw-hill.com まで。

<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

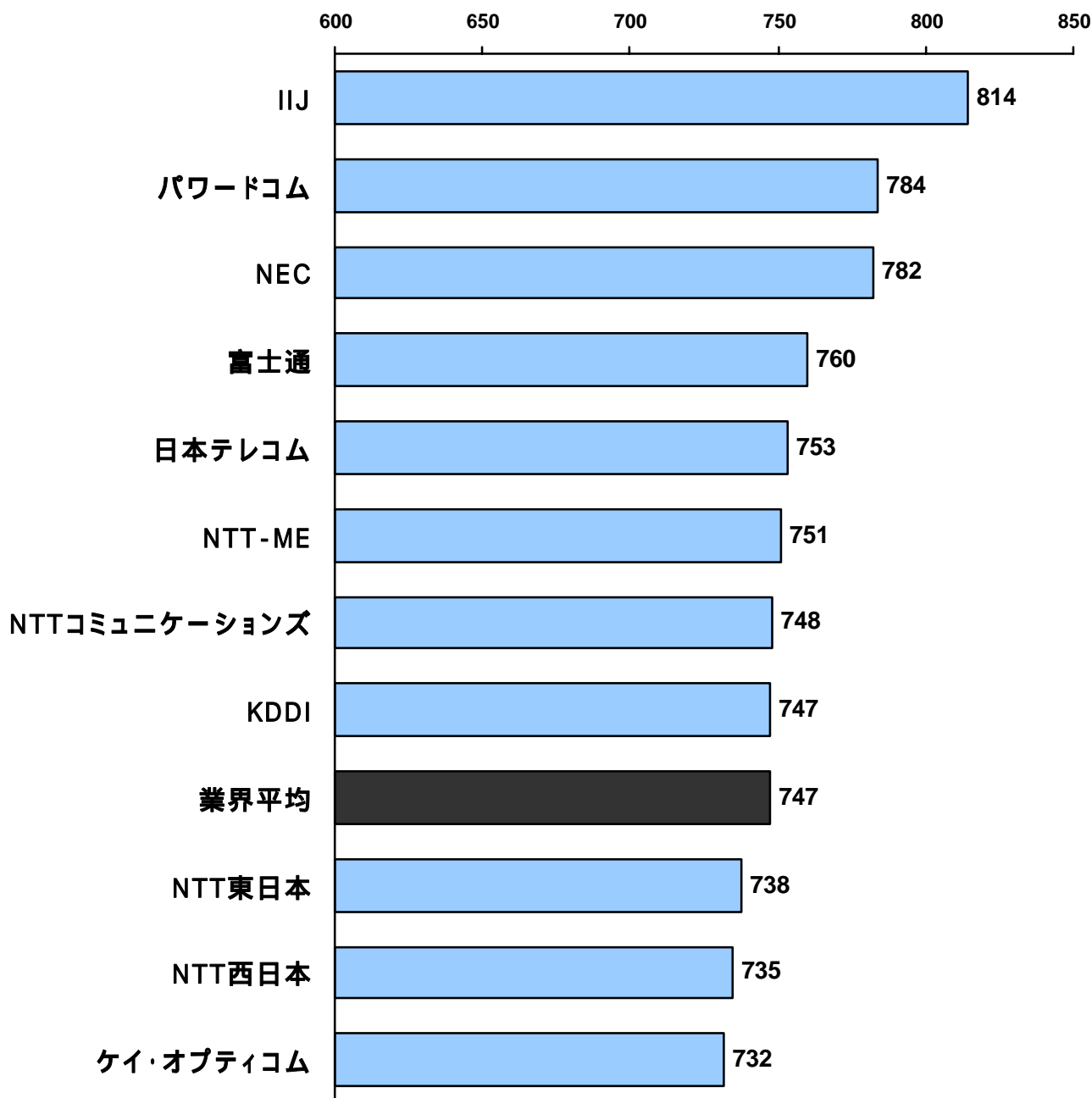
e-mail： maki_kawano@jdpower.co.jp

<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 2005年日本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)



注) 中部テレコミュニケーション、USEN、他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。

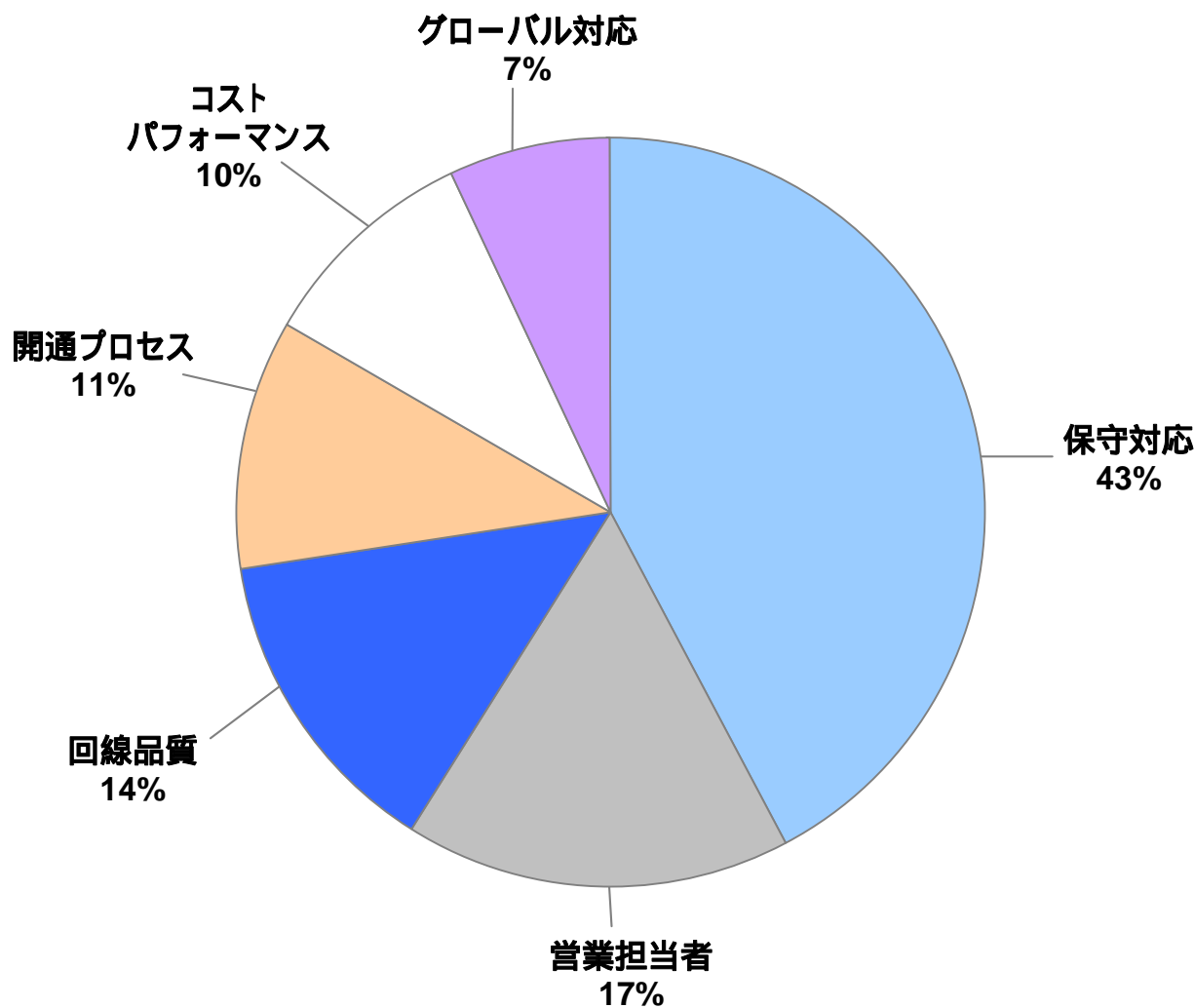
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2005年日本ネットワークサービス顧客満足度調査SM

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 2005年日本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 2005年日本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



出典： J.D. パワー アジア・パシフィック 2005年日本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 2005年日本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。