

## Press Release

報道用資料

2006年11月17日

**ネットワークサービスに対する顧客満足度、中部テレコミュニケーションが第1位****2006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、2006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。5回目となる今年は2006年8月から9月にかけて29,416社に対して郵送調査を行い、2,692社から回答を得た。当調査では1社につき最大2通信事業者まで評価してもらっているため、実際の回答数は4,600件となっている。

総合的な顧客満足度は「保守対応」（35%）、「営業・導入対応」（23%）、「開通プロセス」（16%）、「回線品質」（11%）、「グローバル対応」（8%）、「コスト」（6%）の6つのファクターに関する顧客の評価をもとに算出されている（カッコ内は総合満足度に対する影響度）。

**ネットワークサービスの満足度に最も影響を与えるのは、保守対応**

今年も昨年までと同様、6つのファクターのうち「保守対応」が総合的な顧客満足度に最も大きな影響を与えていることがわかった。しかし、今年の調査では「営業・導入対応」と「開通プロセス」の影響度が増加しており、ネットワークサービスの導入前や導入時の対応も、より重視されるようになってきたことが伺える。

今年の総合満足度スコア（1,000ポイント満点で算出した満足度指数）の業界平均は、昨年より6ポイント低下し741ポイントとなった。2003年から低下傾向が続いているが、今年も歯止めがかからなかった。全てのファクターで一般的に満足度が低下しているが、特に「開通プロセス」における“希望開通時期での対応”や“回線敷設工事対応の柔軟さ”といった詳細評価項目に対する低い評価が今年の総合満足度低下の大きな要因となっている。

総合満足度ランキングでは、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790ポイントを獲得して第1位となった。6つのファクターのうち「保守対応」、「営業・導入対応」、「開通プロセス」の3つで11社中トップの評価を得ている。

第2位はIIJとNECが入った（776ポイント）。IIJは「回線品質」と「グローバル対応」でトップの評価を得ている。NECはすべてのファクターで業界平均を上回った。以下、第4位はケイ・オプティコム（756ポイント）、第5位にはUSEN（754ポイント）が入った。

**モバイルソリューションを利用しているのは企業の約5割**

今回の調査では、携帯電話・PHSなどを利用した法人向けのモバイルソリューションに関する質問を設けた。その結果、モバイルソリューションを利用している企業は約半数に留まることがわかった。

使用用途を尋ねたところ、全体では携帯電話・PHS の社員への貸与や社内メールの利用が多いが、従業員規模が1,000人以上の大規模企業になると、決裁・受発注管理等の社内システムの利用や内線電話としての利用（モバイル・セントレックス）といったモバイルネットワークソリューションの導入も多くなっている。

<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](http://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、J.D. パワー・アンド・アソシエイツ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 38 カ国に 290 カ所以上の拠点を有し、2005 年の売上高は 60 億ドルにのぼる。詳細はウェブサイト [www.mcgraw-hill.com](http://www.mcgraw-hill.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・グループ 川野、杉崎

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

電 話： 03-4550-8090

F A X： 03-4550-8151

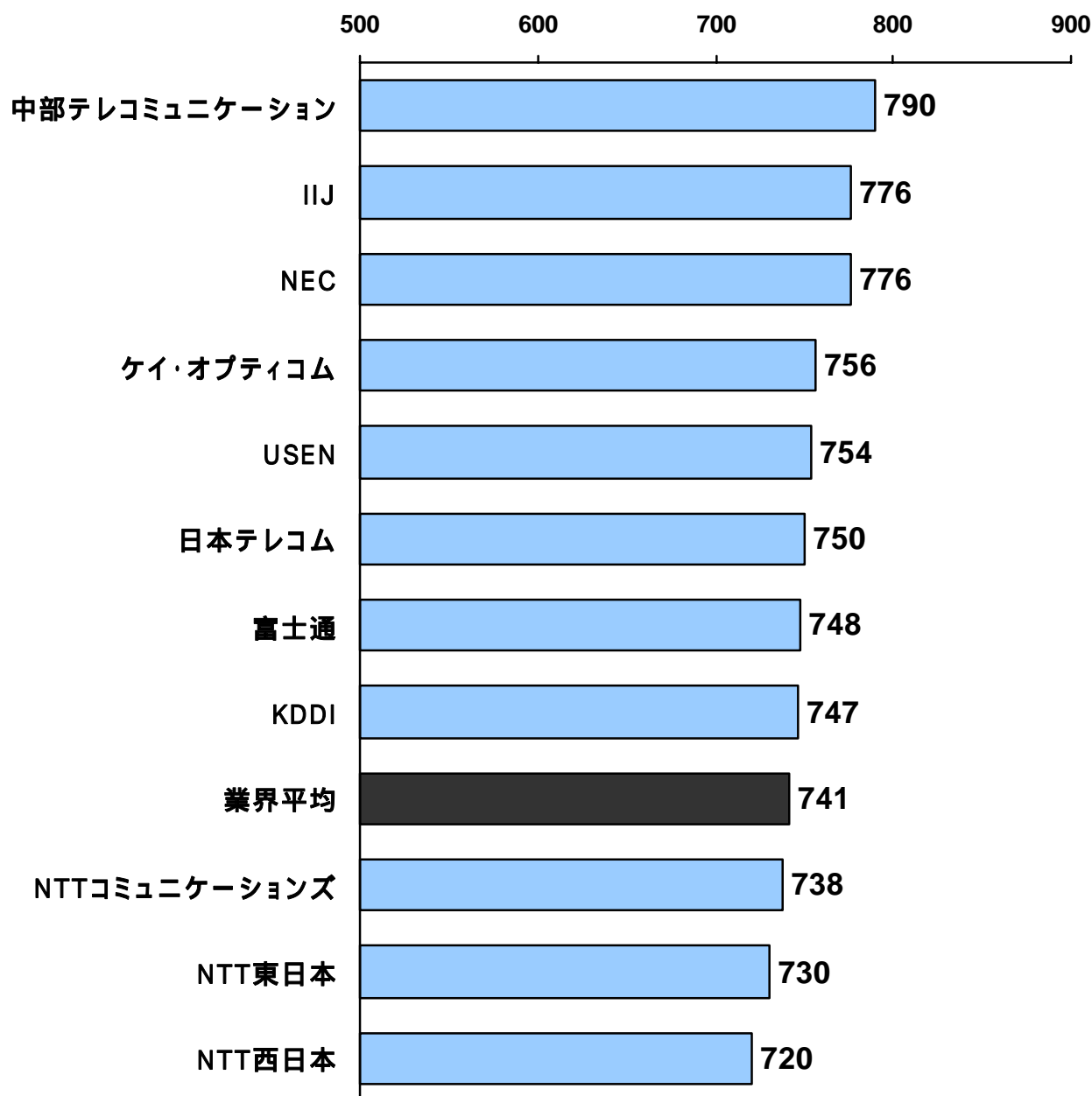
e-mail： [cc-group@jdpower.co.jp](mailto:cc-group@jdpower.co.jp)

<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 2006年日本ネットワークサービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



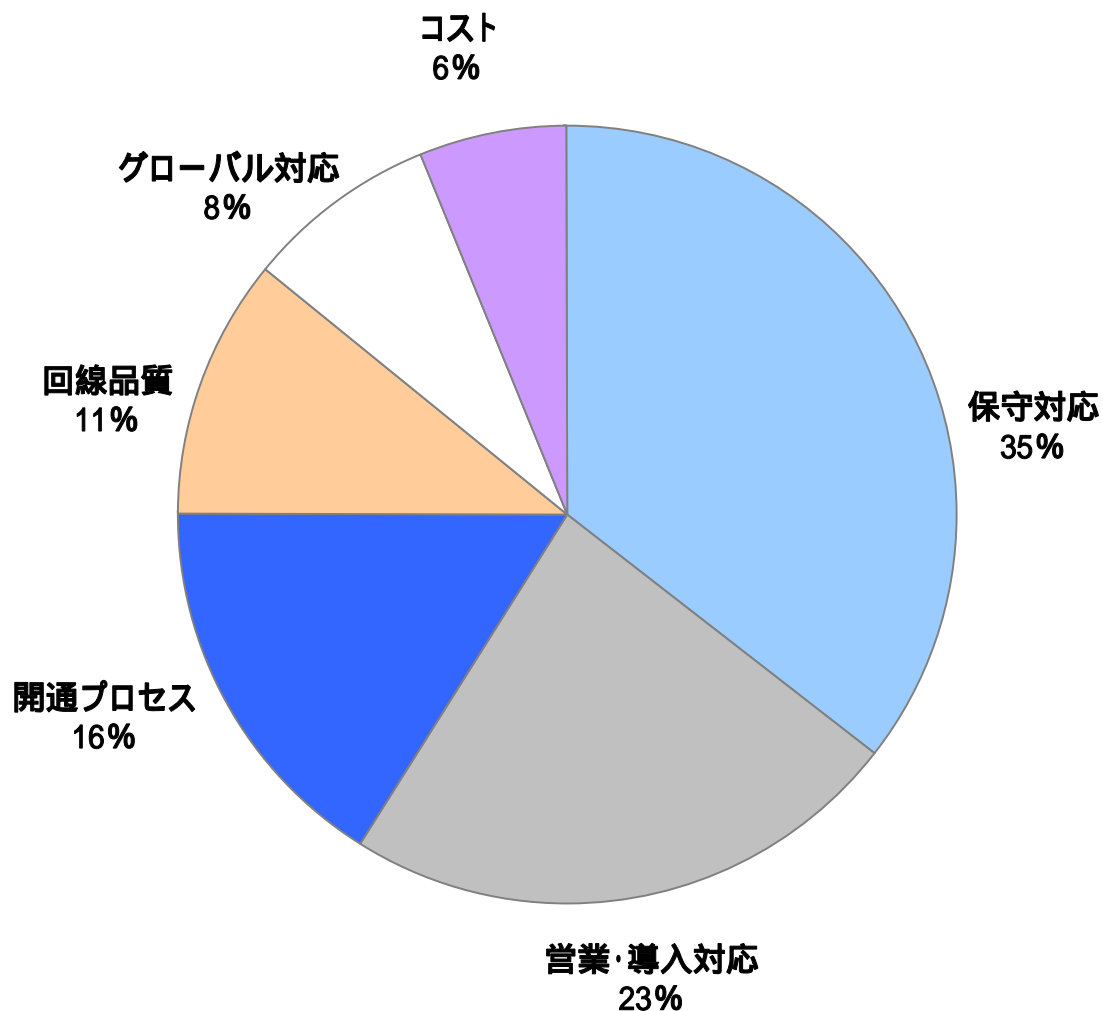
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2006年日本ネットワークサービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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 2006年日本ネットワークサービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。

# J.D. パワー アジア・パシフィック 2006年日本ネットワークサービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 総合満足度を構成するファクター



注) 各パーセント値は端数処理されているため、合計が100にならないことがあります。

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2006年日本ネットワークサービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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 2006年日本ネットワークサービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。