

報道用資料

2007年11月22日

法人向け IP 電話サービスに対する満足度、NTT西日本が第1位

2007年日本 IP 電話サービス(法人向け)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、略称：J.D. パワー、代表取締役会長兼社長：J.D. パワー4世）は、2007年日本 IP 電話サービス（法人向け）顧客満足度調査の結果を発表した。

当調査は全国の従業員数 100 名以上の企業を対象に、通信事業者が提供する法人向けの外線 IP 電話サービスに対する満足度を調べるものである。第 1 回目の今年は 2007 年 7 月から 8 月にかけて 25,438 社に対して郵送調査を実施した。IP 電話サービスの導入状況について 2,603 社から回答を得、そのうち既に導入している 588 社から顧客満足度に関する回答を得た。

顧客満足度の測定にあたっては 5 つのファクター（領域）を設定し評価を得ている。それらのファクターは総合満足度に対する影響度順に「コスト」（33%）、「サービス内容/品質」（20%）、「保守対応」（19%）、「導入時対応」（16%）、「営業窓口企業の営業対応」（13%）となっている（カッコ内は総合満足度に対する影響度）。各ファクターにおける合計 34 の詳細項目に対する顧客の評価を基に総合満足度スコア（1,000 ポイント満点）の算出を行っている。＜参考：4 ページの円グラフ＞

品質の強化および品質問題をカバーする保守力が課題

総合満足度ランキングでは、ランキング対象となった 4 社中、NTT 西日本が 768 ポイントで第 1 位となった。ファクター別の評価では、5 つのファクターのうち「保守対応」を除く 4 つで他社を上回った。第 2 位は KDDI（755 ポイント）で、「保守対応」で他社を上回っている。＜参考：3 ページのランキング表＞

今回の調査では、IP 電話サービス導入企業の半数近くが、通話品質に関して何らかの不満を持っていることがわかった。また 6 割の企業が過去 1 年間に障害を経験している。品質の改善・強化が IP 電話サービス提供事業者にとって急務となっている。

以上のようにサービスの品質が顧客の期待を満たしていない中、保守力の高さが顧客満足度を大きく左右していることが明らかになった。ランキング上位の企業では、速い復旧や担当者へ連絡のつきやすいことなど、障害発生時の保守対応が高い水準で行われている。障害時の顧客に対する十分なケアが、品質に対する不満による顧客満足度の低下を防ぐ手段となっている。品質の強化と障害時の顧客対応力の向上は、IP 電話サービス市場における競争優位を確立するための必須条件となっている。

* J.D. パワーが結果を発表する調査はすべて J.D. パワーが第三者機関として自主企画により実施したものです。

< 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（NYSE: MHP）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 40 カ国に 280 カ所以上の拠点を有し、2006 年の売上高は 63 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

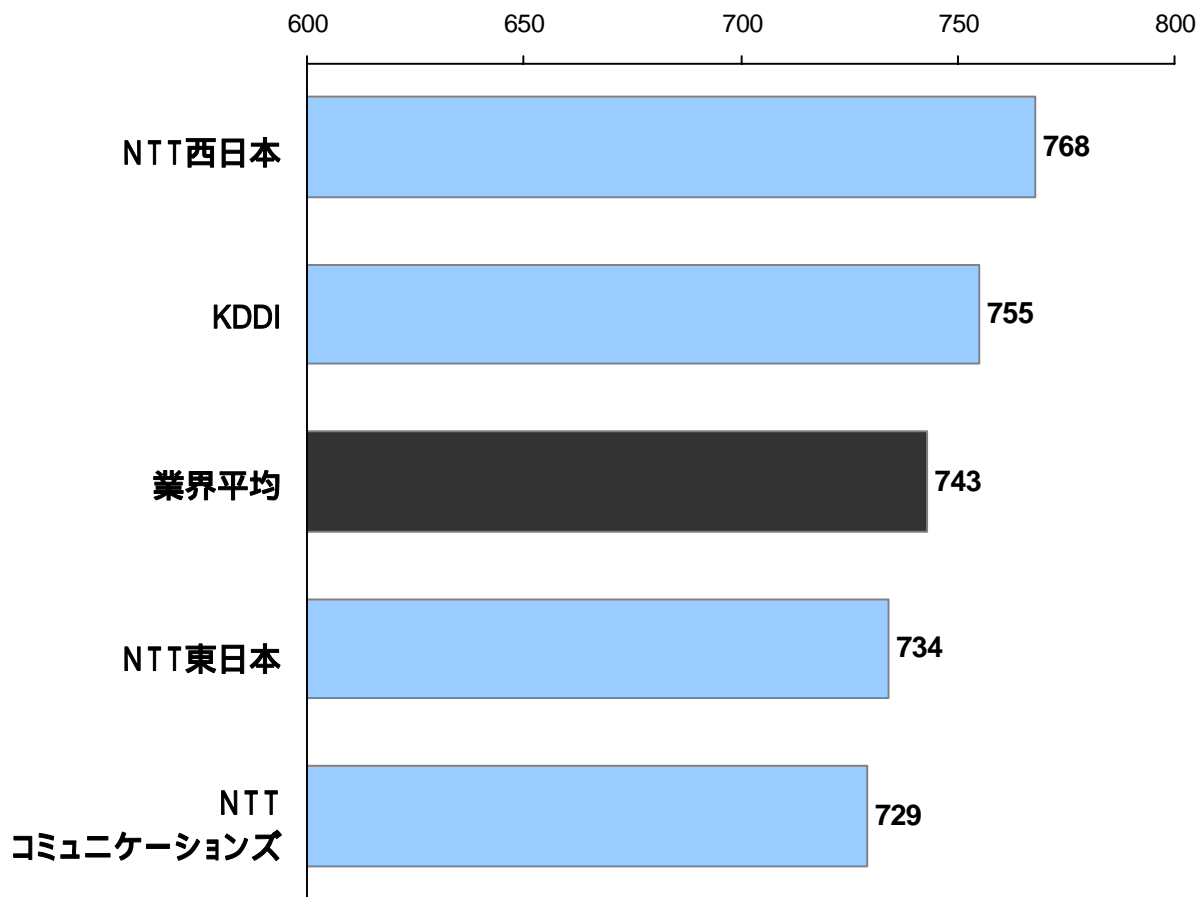
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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 2007年日本IP電話サービス(法人向け)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) その他の通信事業者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。

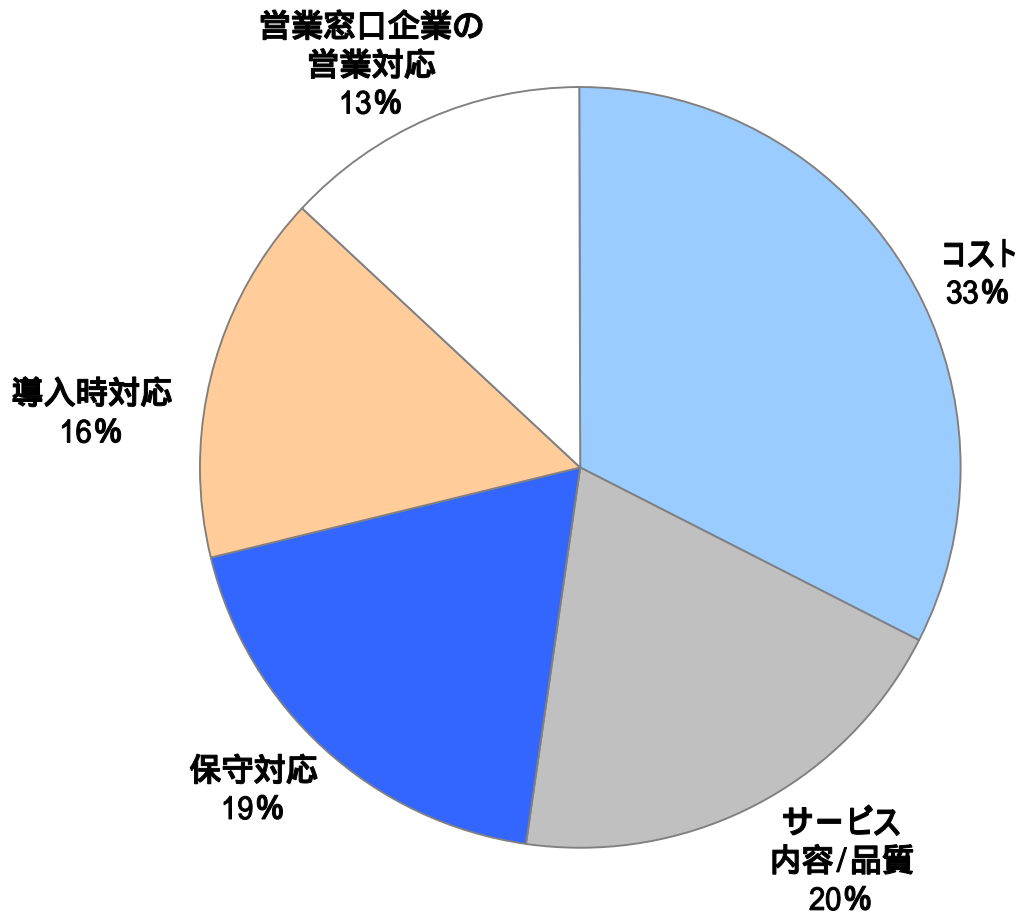
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年日本IP電話サービス(法人向け)顧客満足度調査SM

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 2007年日本IP電話サービス(法人向け)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 2007年日本IP電話サービス(法人向け)顧客満足度調査SM

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 2007年日本IP電話サービス(法人向け)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 2007年日本IP電話サービス(法人向け)顧客満足度調査SM)を明記して下さい。