

WAN サービスに対する満足度、中部テレコミュニケーションが2年連続第1位

2007年日本 WAN 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、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 WAN サービス顧客満足度調査の結果を発表した。

当調査は通信事業者が提供する IP-VPN や広域イーサネット、各種専用線といった WAN（注1）サービス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 回実施している（注2）。6 回目となる今年も 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、2,334 社から回答を得た。なお当調査では 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 3,340 件となっている。

注1： Wide Area Network（ワイド・エリア・ネットワーク）の略

注2： 昨年までは日本ネットワークサービス顧客満足度調査として実施

顧客満足度の測定にあたっては 5 つのファクター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「サービス内容/品質」（27%）、「コスト」（26%）、「営業窓口企業の営業対応」（17%）、「開通プロセス」（16%）、「トラブル時の対応」（14%）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 40 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＞

専用線からの移行が進む新型 WAN サービスは、品質が課題

総合満足度ランキングでは、ランキングの対象となった 8 社中、中部テレコミュニケーションが 2 年連続で第 1 位となった。総合満足度スコアは 789 ポイントだった。ファクター別の評価でも 5 つのファクターすべてで他社を上回っている。第 2 位は USEN（742 ポイント）で、昨年 5 位から順位が上がった。特に「コスト」と「トラブル時の対応」の評価が高かった。第 3 位はソフトバンクテレコム（734 ポイント）だった。USEN と同様に「コスト」と「トラブル時の対応」で高い評価を得た。＜参考：3 ページのランキング表＞

専用線をはじめとする旧来サービスから IP-VPN や広域イーサネット、インターネット VPN といった、いわゆる新型 WAN サービスへの移行が依然として進んでいる。今回の調査では、新型 WAN サービスに対する満足度が専用線サービスに比べて高く、特に「コスト」に対する満足度で差が出ていることがわかった。旧来サービスと比べたコストメリットが新型 WAN 普及の背景となっている。

一方、広域イーサネットを除く新型 WAN サービスでは専用線サービスに比べて、その品質についての評価が依然として低い水準にあることが見られた。事業継続計画（BCP）の策定・運用など事業の安定運営のための外的要請が高まる中、サービスの種類によらず顧客企業にとって望ましい回線品質の提供をいち早く確立していくことがサービス提供事業者の課題となっている。

* 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

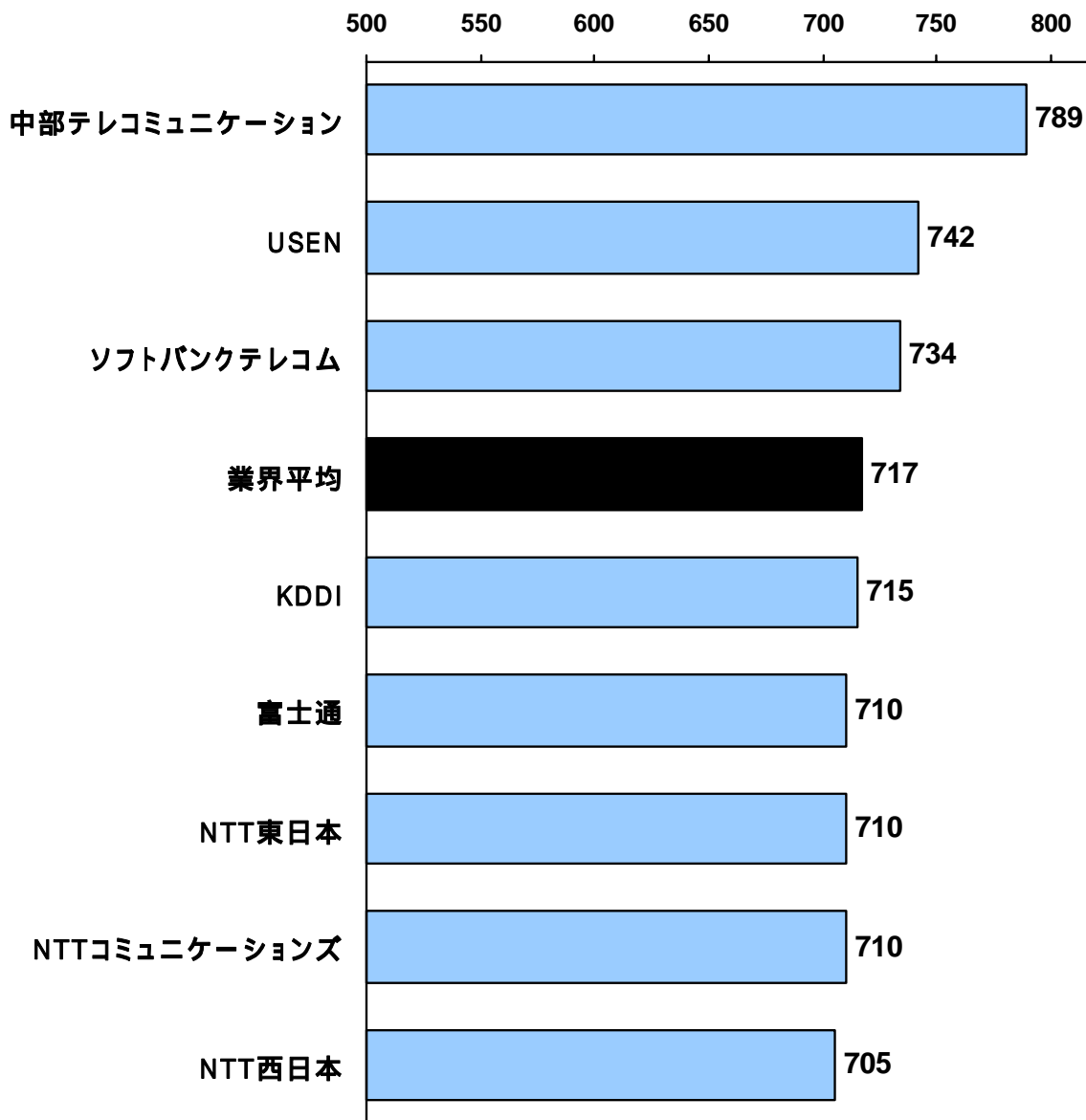
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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WAN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) 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。

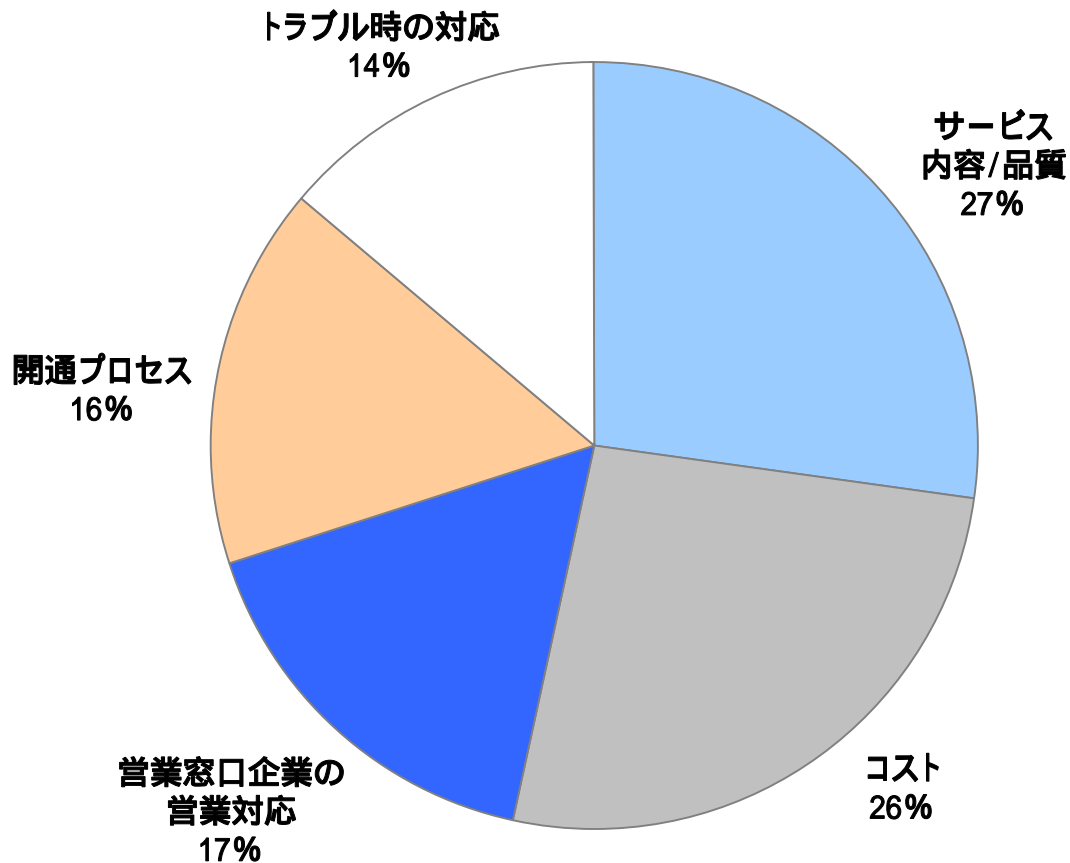
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年日本WANサービス顧客満足度調査SM

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 2007年日本WAN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 2007年日本WAN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 2007年日本WAN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 2007年日本WANサービス顧客満足度調査SM) を明記して下さい。