

Press Release

報道用資料

2008年11月7日

法人向け IP 電話サービスに対する満足度、KDDI と NTT 西日本が第1位**2008 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、代表取締役社長：アルバート ラパーズ）は、2008 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、今年で 2 回目の実施となる。2008 年 7 月に郵送調査を行い、IP 電話サービスを導入している 587 社から回答を得た。

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、各ファクターにおける合計 36 の詳細項目に対する評価を得ている。それら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。各ファクターの総合満足度に対する影響度は以下のとおりである（カッコ内は総合満足度に対する影響度、総合満足度に対する影響度順）。

「コスト」（32%）、「サービス内容/品質」（23%）、「営業窓口企業の営業対応」（21%）、
「障害・トラブル時の対応」（13%）、「開通プロセス」（12%）

◆品質改善に加え、コスト面での改善や費用削減効果の訴求が課題◆

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、KDDI と NTT 西日本が 744 ポイントで第 1 位となった。ファクター別の評価では、KDDI は「営業窓口企業の営業対応」、「障害・トラブル時の対応」で NTT 西日本は「サービス内容/品質」で 4 社中最も高い満足度となった。

当調査では、IP 電話の導入意向についても聴取している。「今後 IP 電話を導入する予定」という回答は 45% と昨年調査（52%）から低下しており、今後 IP 電話サービスの普及の伸びは停滞することが予想される。また、IP 電話利用者に導入後の懸念を聴取したところ、「費用削減効果」に対する懸念が最も高いことも明らかとなっている。IP 電話の費用削減効果が当初の期待以上に達していない、顧客に伝わっていない状況が考えられる。

満足度の観点から見ると、満足度上位と下位の事業者では「サービス内容/品質」において、評価に開きが見られ、品質の向上が IP 電話サービスの満足度向上にとって必要であることは間違いない。しかしながら、コスト面の評価は上位では低く、特に月額運用費用削減効果が期待できる IP-PBX での導入企業において、初期費用だけでなく月額費用に対しても不満が高く改善の余地はあると考えられる。IP 電話サービス提供事業者は、まずは品質改善に継続的に取り組み、それとともに、費用面での満足度改善と費用削減効果を訴求していくことが必要だといえる。

*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・アソシエー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。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・アソシエーツについて>

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・アソシエーツ（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。

<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・アソシエー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、2007 年の売上高は 68 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
クライアント・サービス グループ

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

電 話： 03-4550-8060

F A X： 03-4550-8152

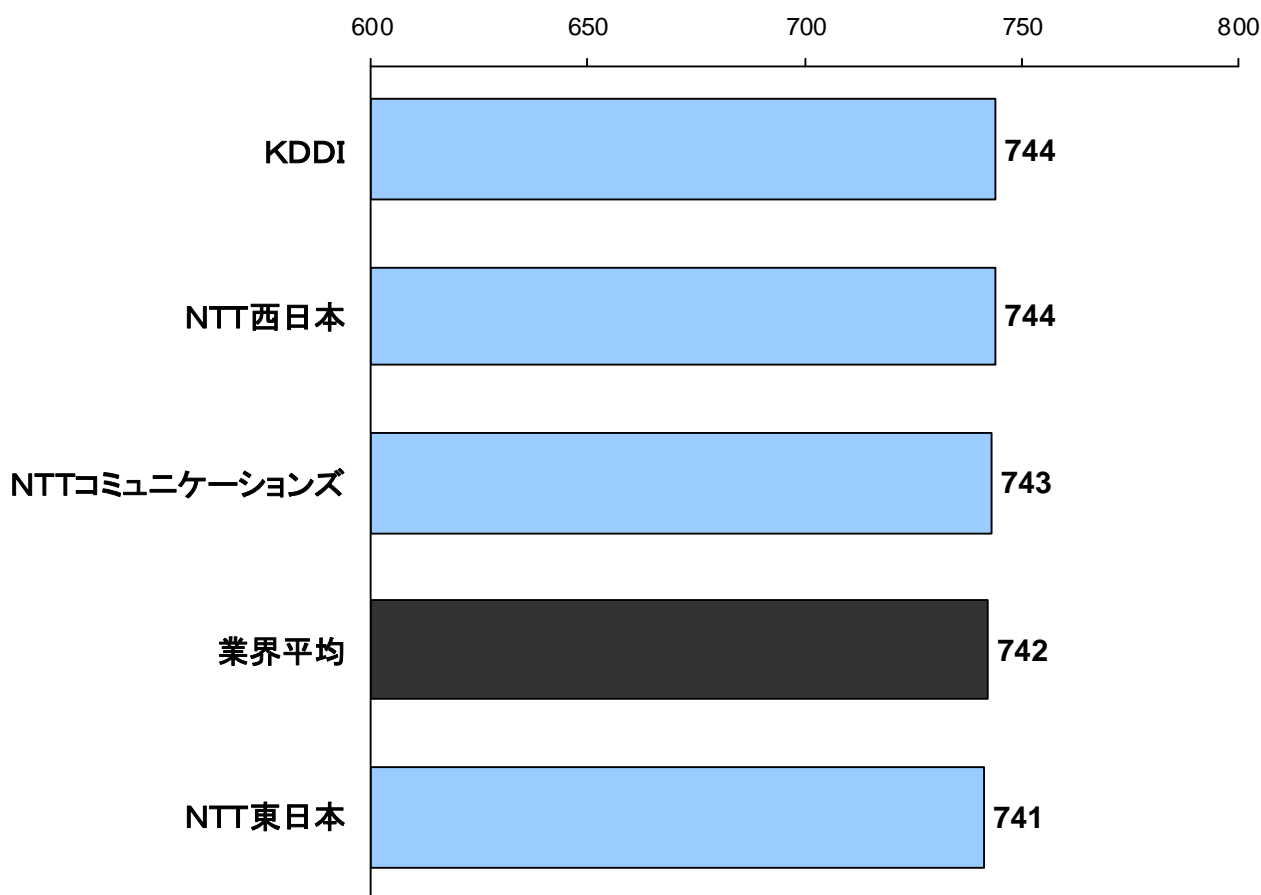
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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 2008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。

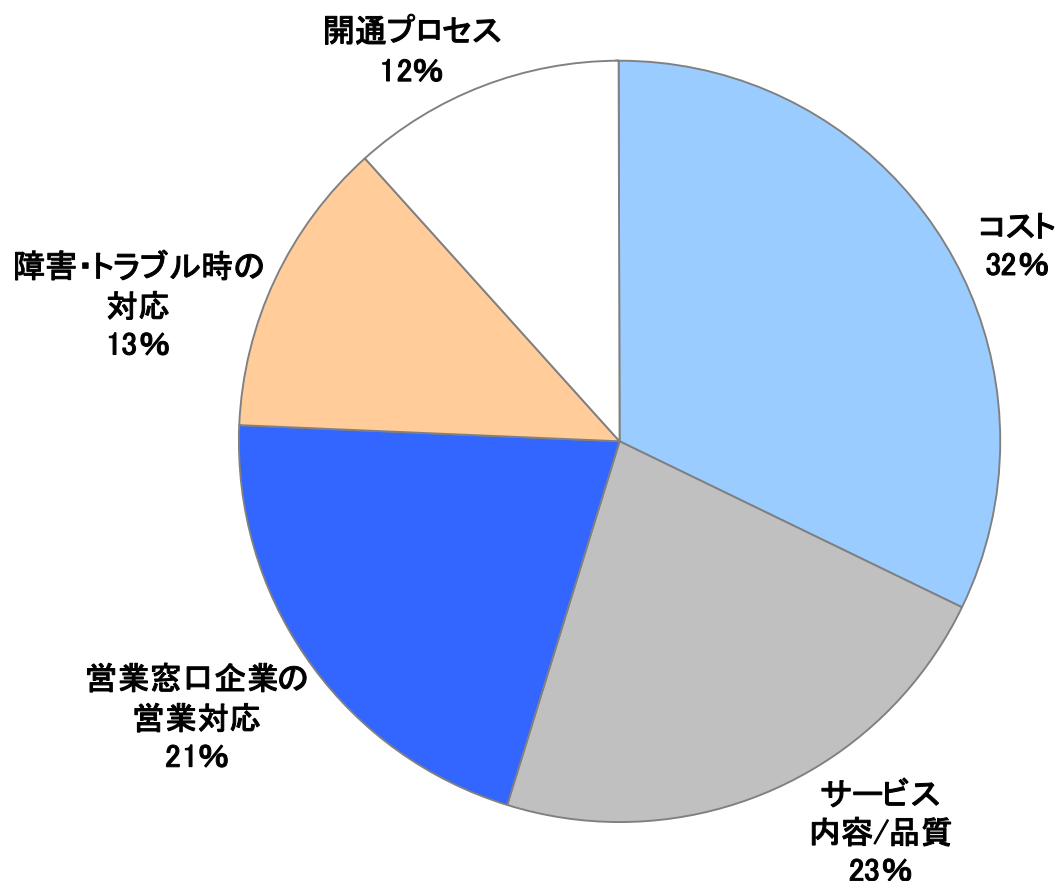
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本IP電話サービス(法人向け)顧客満足度調査SM

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 2008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 2008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 2008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 2008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。