

Press Release

報道用資料

2008年11月7日

WAN サービスに対する満足度、大企業ではソフトバンクテレコムが第1位 中堅中小企業では中部テレコミュニケーションが第1位

2008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、代表取締役社長：アルバート ラパーズ）は、2008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（Wide Area Network：ワイド・エリア・ネットワーク）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。7 回目となる今年（2008 年 7 月）に郵送調査を行った。尚、今年から、従業員数 1,000 人以上の企業を対象とした大企業市場と、従業員数 1,000 人未満の企業を対象とした中堅中小企業市場の 2 つの市場に分けて顧客満足度を測定している。有効回答数は大企業市場で 359 社、中堅中小企業市場で 2,014 社となった。

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、それぞれに関連する 42 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。各市場におけるファクターおよび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）。

大企業市場：

「サービス内容/品質」（26%）、「コスト」（26%）、「障害・トラブル時の対応」（18%）、
「営業窓口企業の営業対応」（17%）、「開通プロセス」（14%）

中堅中小企業市場：

「コスト」（26%）、「サービス内容/品質」（25%）、「営業窓口企業の営業対応」（19%）、
「障害・トラブル時の対応」（15%）、「開通プロセス」（15%）

◆大企業では、障害の最小化と保守対応強化が満足度向上に重要◆

大企業では、総合満足度ランキング対象となった 5 社中、ソフトバンクテレコムが第 1 位となった。総合満足度スコアは 759 ポイントであった。ファクター別の評価では、5 つのファクター中「サービス内容/品質」、「障害・トラブル時の対応」、「営業窓口企業の営業対応」、「開通プロセス」で最も高い評価を得ている。第 2 位は KDDI、第 3 位は NTT コミュニケーションズとなった。

今回の調査から、大企業では中堅中小企業に比べ、重大な障害の発生が多い実態が確認された。また、基幹系通信利用のネットワークでは、重大な障害が発生した場合「障害・トラブル対応」や「サービス内容/品質」の評価が大きく低下しており、顧客が障害発生率や品質を重視している様子が見て取れる。こうした状況において、保守契約が「24 時間 365 日の復旧対応」の場合、重大な障害の発生率は低く、かつ「障害・トラブル対応」の満足度は高いという関係が見られた。実際、満足度上位の事業者では「24 時間 365 日の復旧対応」の保守契約が多く、こうした手厚い保守対応が評価されているようである。大企業市場では、顧客が障害発生や障害対応を重視する傾向にあり、そうした中で、障害の軽減と保守対応を強化していくことが満足度向上に重要だと考えられる。

◆中堅中小企業では、営業力による顧客とのリレーション強化が満足度向上の鍵◆

中堅中小企業では、総合満足度ランキング対象となった7社中、中部テレコミュニケーションが第1位となった。総合満足度スコアは816ポイントと他社を大きく上回った。ファクター別の評価でも、5つのファクター全てで最も高い評価を得ている。第2位はソフトバンクテレコム、第3位はNTT東日本となった。

中堅中小企業では大企業と異なる傾向として、「決まった営業担当者」がいる割合が低く「訪問営業」が少ない傾向が見られた。そうした中、総合満足度トップとなった中部テレコミュニケーションでは97%が「決まった営業担当者がある」、71%が主なコンタクト方法として「訪問営業」と回答していた。こうした営業体制が中部テレコミュニケーションの総合満足度の高さの背景にあると考えられる。さらに、満足度上位の事業者では、「最新サービス・システム紹介」「ネットワークセキュリティに関わる提案」「他社事例紹介」などの情報の提供もできている実態が明らかとなっている。中堅中小企業においては、訪問営業や情報提供を通じて、顧客との関係を密にすることが満足度向上の要件だといえる。

*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。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。

<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、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

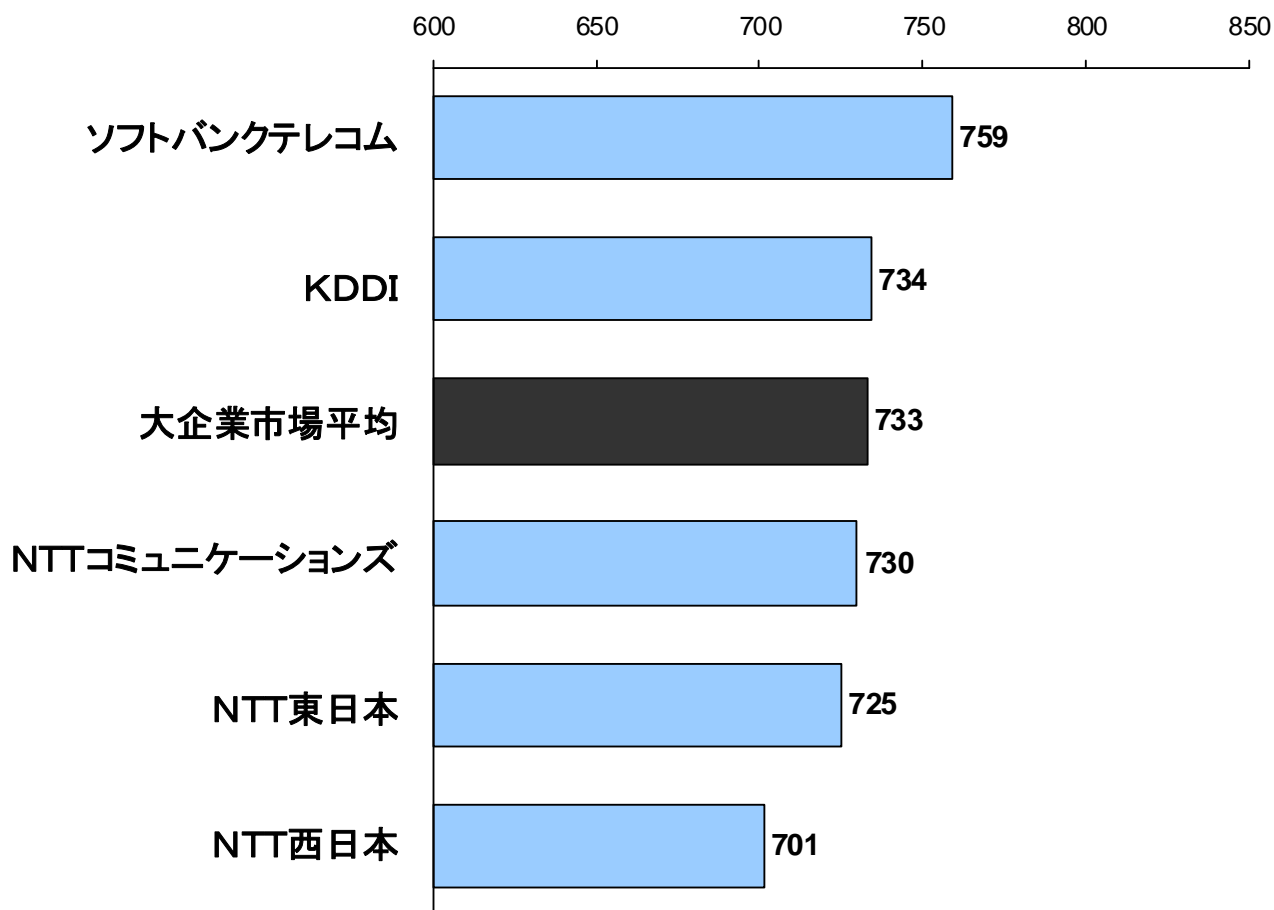
<ご注意>

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)

WANサービス 大企業市場



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本WANサービス顧客満足度調査SM

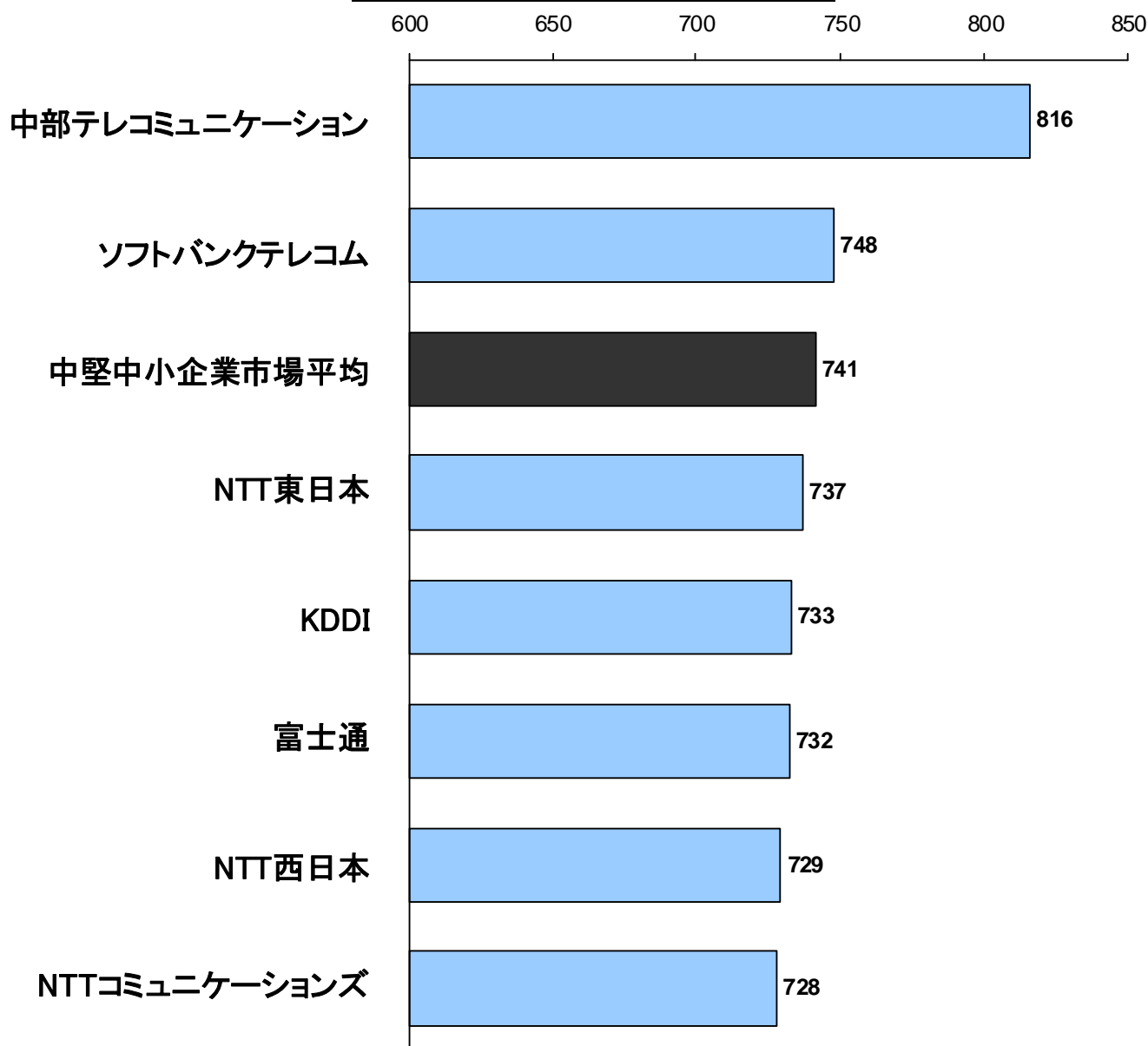
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2008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 2008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)

WANサービス 中堅中小企業市場



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本WANサービス顧客満足度調査SM

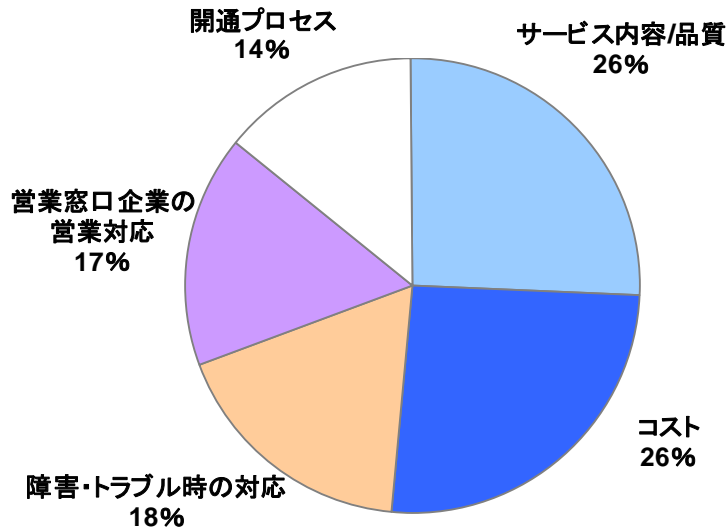
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2008年日本WANサービス顧客満足度調査SM)を明記して下さい。

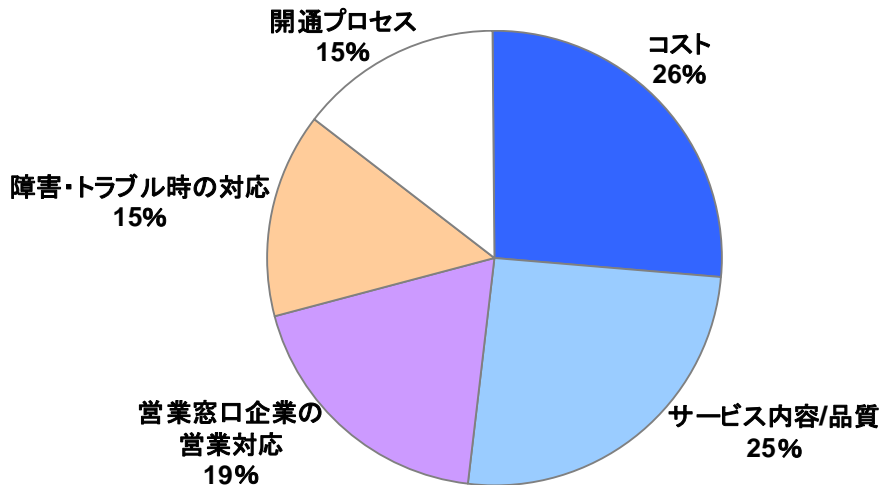
J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本WANサービス顧客満足度調査SM

総合満足度を構成するファクター WANサービス

大企業市場



中堅中小企業市場



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2008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 2008年日本WANサービス顧客満足度調査SM)を明記して下さい。