

Press Release

報道用資料

2009年11月9日

法人向け IP 電話・直収電話に対する満足度、NTT東日本の IP 電話が第1位

2009年日本 法人向け IP 電話・直収電話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、2009年日本 法人向け IP 電話・直収電話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法人向けの IP 電話サービスおよび直収電話サービス（※1）に対する満足度を調べるもので、今年6月に全国の従業員数100名以上の企業20,000社に郵送調査を行い、1,395社から回答を得た。尚、当調査では1回答社から最大2つのサービスについての評価を得ているため、実際の評価件数は1,677件となっている。

（※1）NTT 東日本／西日本以外の通信事業者が提供する加入電話サービスで、自社の電話回線を直接引き込むことによって提供される電話サービスや、NTT 東日本／西日本のメタル回線の中で未使用のものを借用して提供される電話サービスのこと

顧客満足の測定にあたっては、4つのファクター（領域）を設定し、それぞれに関連する30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。

各サービスにおけるファクターは以下のとおりである。

（カッコ内は各ファクターの総合満足度に対する影響度）

「営業対応」（20%）、「障害・トラブル対応」（13%）、
「サービス内容/品質」（27%）、「コスト」（40%）

IP 電話・直収電話サービスの総合満足度ランキングは、NTT 東日本が提供する IP 電話が631ポイントで第1位となった。ファクター別の評価でも4つのファクター全てでトップの評価を得ている。第2位はNTTコミュニケーションズの直収電話（616ポイント）で、特に「サービス内容/品質」の評価が高かった。第3位はNTT西日本の IP 電話（606ポイント）となった。

◆中小企業ほど『コスト』に対する納得感が薄れる傾向◆

今回の調査では、中小企業ほど「コスト」に対する満足度が低下する傾向が鮮明となった。中小企業・中堅企業といった SMB 層では、大企業と比べて利用規模も小さい為、社内間通信費を中心としたコスト削減効果を楽しむにくいことや、大幅な相対契約を受けられにくいことが背景にあると考えられる。しかしながら、大企業と SMB 層では“料金体系のわかりやすさ”や“請求書/明細書のわかりやすさ”といった実際の支払い料金以外の項目においても評価に大きな差がついている。SMB 層のコスト満足度は、割引や料金体系の見直しといった価格面での対応以外にも、料金や支払いに関する疑問点の解決・フォローといった営業窓口を中心とした“人的対応”によって改善できる余地がまだ多分に残されていると言える。

SMB 層は大企業と比べて IP 電話や直収電話の導入率が低く、今後の利用拡大や顧客開拓の視点に立てば無視できない市場であろう。折りしも、昨年からの景気後退で企業におけるコスト意識が高まる中、SMB 層に対するコスト満足度の改善は IP 電話・直収電話のビジネス展開の上でも重要と考えられる。

*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・マグローヒル・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・マグローヒル・カンパニーズについて>

1888 年に設立されたザ・マグローヒル・カンパニーズ（NYSE: MHP）は、スタンダード&プアーズ、マグローヒル・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、2008 年の売上高は 64 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

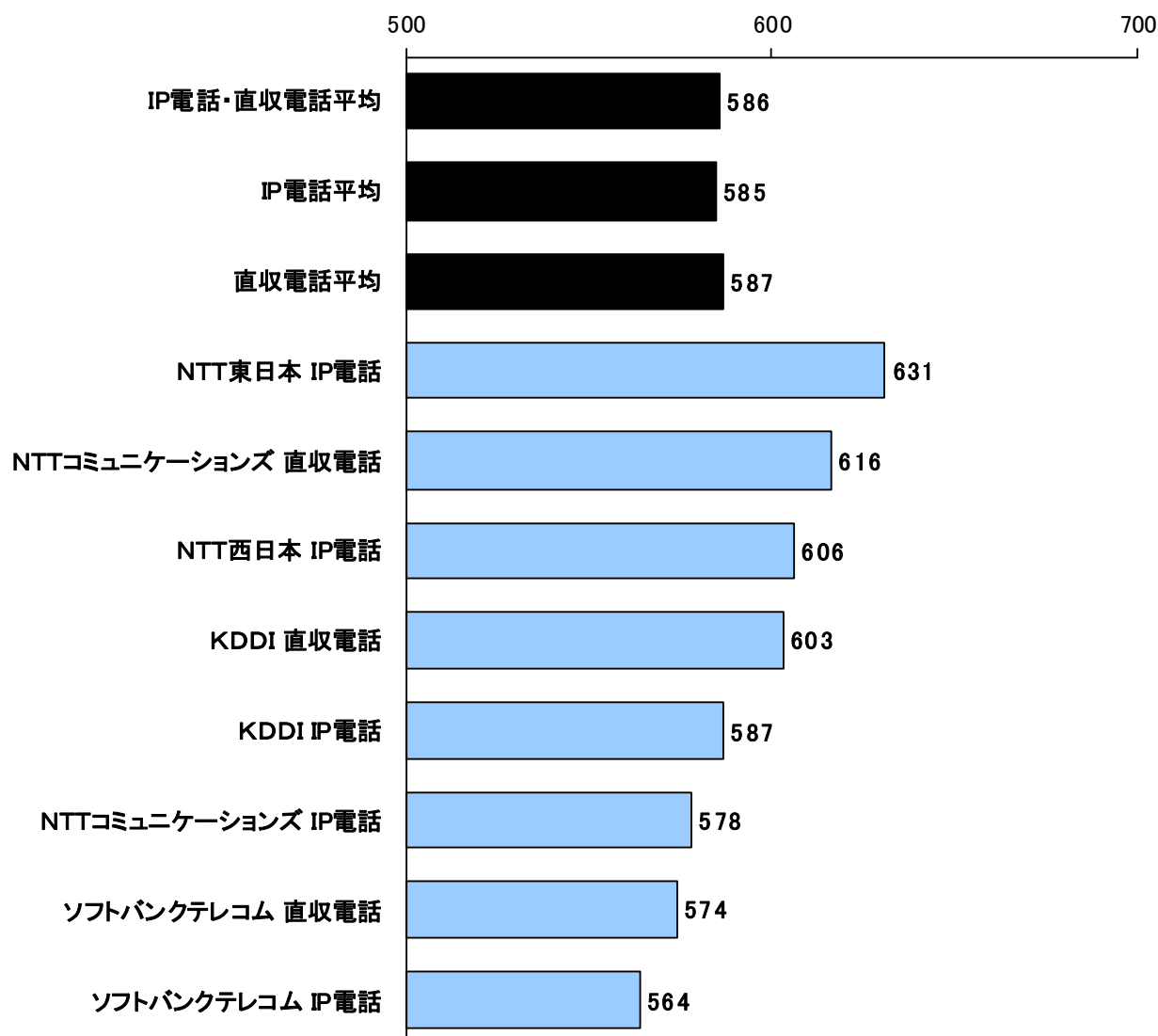
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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 2009年日本 法人向けIP電話・直収電話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)



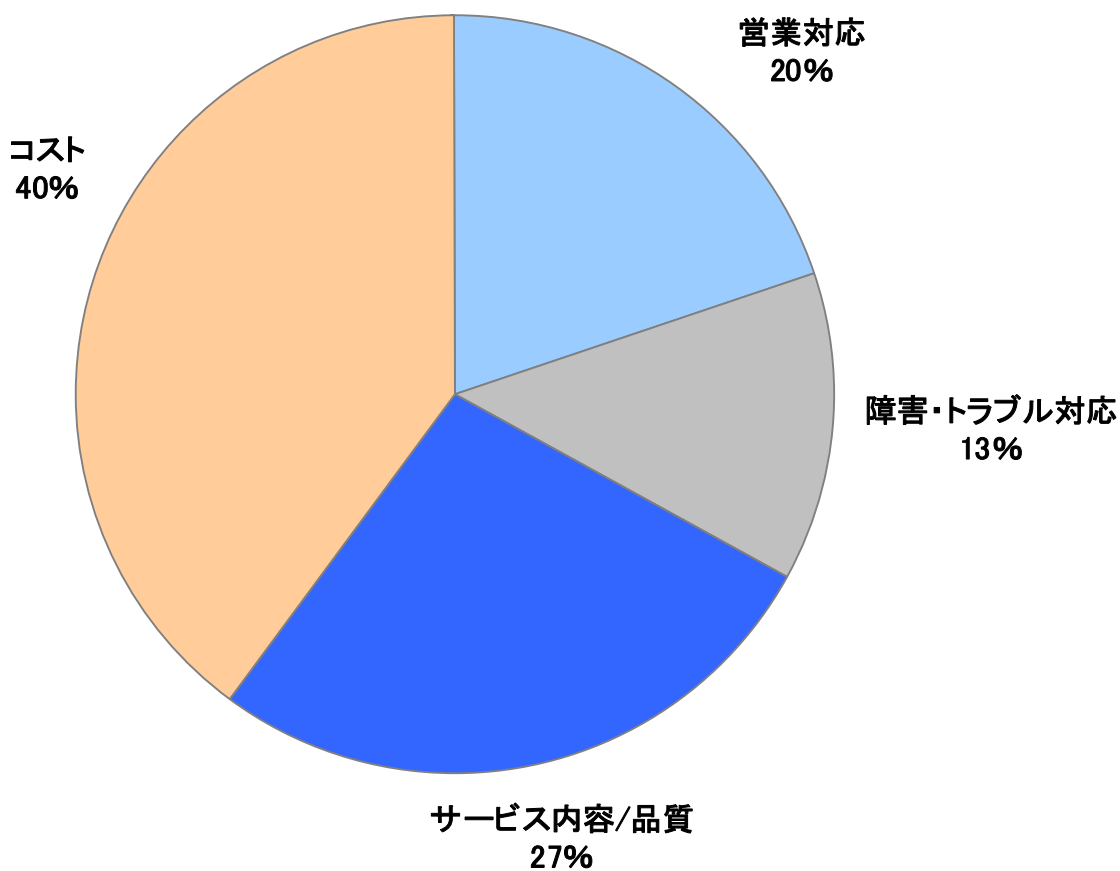
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2009年日本 法人向けIP電話・直収電話サービス顧客満足度調査SM

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 2009年日本 法人向けIP電話・直収電話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 2009年日本 法人向けIP電話・直収電話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



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 2009年日本 法人向けIP電話・直収電話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 2009年日本 法人向けIP電話・直収電話サービス顧客満足度調査SM)を明記して
下さい。