

Press Release

報道用資料

2009年11月5日

法人向けネットワークサービスに対する満足度、大企業市場では KDDI が第1位 SMB 市場では中部テレコミュニケーションが昨年に引き続き首位をキープ

2009年日本 法人向けネットワーク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 法人向けネットワーク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法人向け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、年1回実施している。8回目となる今年は、全国の従業員数100名以上の企業30,000社に対して7月から8月にかけて郵送調査を行った。当調査では、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 SMB（中堅・中小企業）市場の2つの市場に分けて調査を行っており、大企業市場で436社、SMB市場では2,091社から回答を得た。尚、当調査では1回答社から最大2つの通信事業者の評価を得ているため、実際の評価件数は大企業市場で620件、SMB市場で2,551件となっている。

顧客満足の測定にあたっては、5つのファクター（領域）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）

大企業市場：

「営業窓口企業の営業対応」（17%）、「開通プロセス」（10%）、「障害・トラブル時の対応」（17%）、
「サービス内容/品質」（23%）、「コスト」（33%）

SMB市場：

「営業窓口企業の営業対応」（15%）、「開通プロセス」（13%）、「障害・トラブル時の対応」（16%）、
「サービス内容/品質」（26%）、「コスト」（28%）

大企業市場における総合満足度ランキングは、ランキング対象となった5社中、KDDIが第1位となった。総合満足度スコアは758ポイントであった。ファクター別の評価では、5つのファクターのうち「サービス内容/品質」と「障害・トラブル時の対応」の2つのファクターで他社を上回るトップ評価を得ている。第2位はNTTコミュニケーションズ（755ポイント）で、同社は「営業窓口の営業対応」ファクターでトップの評価となった。第3位はソフトバンクテレコム（749ポイント）となった。

SMB市場では、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昨年に続き総合満足度第1位となった。総合満足度スコアは803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、昨年同様に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NTT東日本（764ポイント）、第3位はKDDI（759ポイント）となった。

◆両市場ともに昨年と比べて全般的に障害頻度が減少、品質面を中心に満足度が向上◆

大企業市場、SMB 市場ともにネットワークサービスの満足度は昨年から向上している。インターネット VPN やエントリーVPN を中心に多くのサービスで障害頻度が大幅に減少しており、品質面を中心に満足度水準に向上が見られた。トラブルの軽減や保守対応力の強化といった通信事業者による諸々の取り組みが功を奏してきたと推察される。

しかしながら、昨年からの景気後退を受けて企業におけるネットワークサービスへの投資意欲は低迷しており、従来以上に“料金の安さ／納得感”が顧客開拓に重要となってきた。今回の調査では、「コスト」への満足度が通信事業者に対するロイヤルティ（利用継続・拡大意識）を左右する影響がより強まっていることが鮮明となった。折りしも、前述のとおりインターネット VPN やエントリーVPN といった低価格サービスにおいても品質面に改善が見られており、サービス間の品質相違は縮小に向かうことも予想される。今後は、顧客がサービスを選ぶ基準や要件が益々「コストパフォーマンスの高さ」にシフトしていくであろう。

このような中、通信事業者にとっては、現在の市況や顧客のコスト意識の高まりにマッチした商材の開発やラインナップの強化がより重要となってきた。通信のクリティカル度や利用規模に応じた“コストの使い分けニーズ”に対応できるような高い商品力が求められている。

*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。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&ブアーズ、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、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

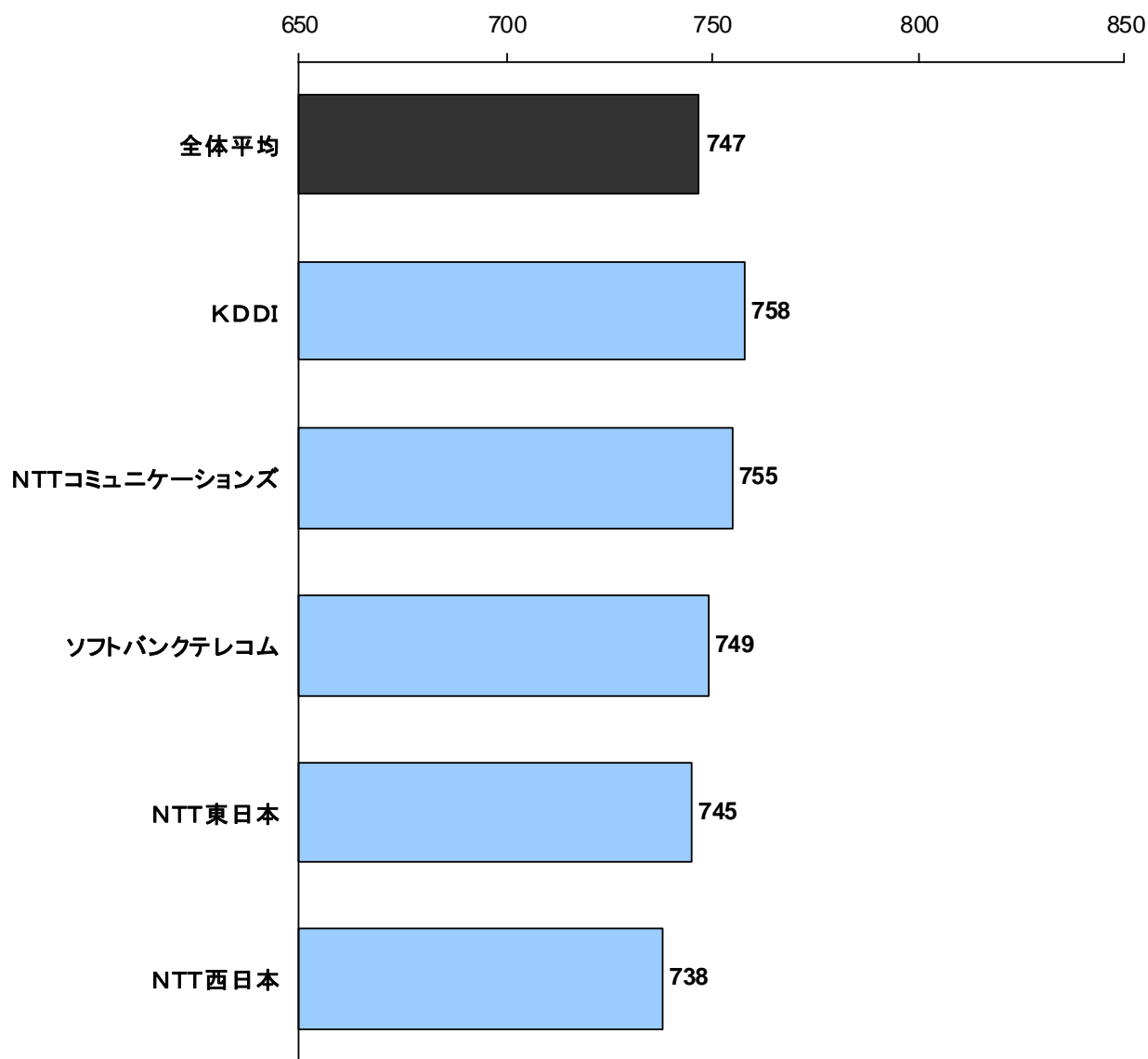
<ご注意>

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 法人向けネットワーク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)

＜大企業市場＞



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2009年日本 法人向けネットワークサービス顧客満足度調査SM

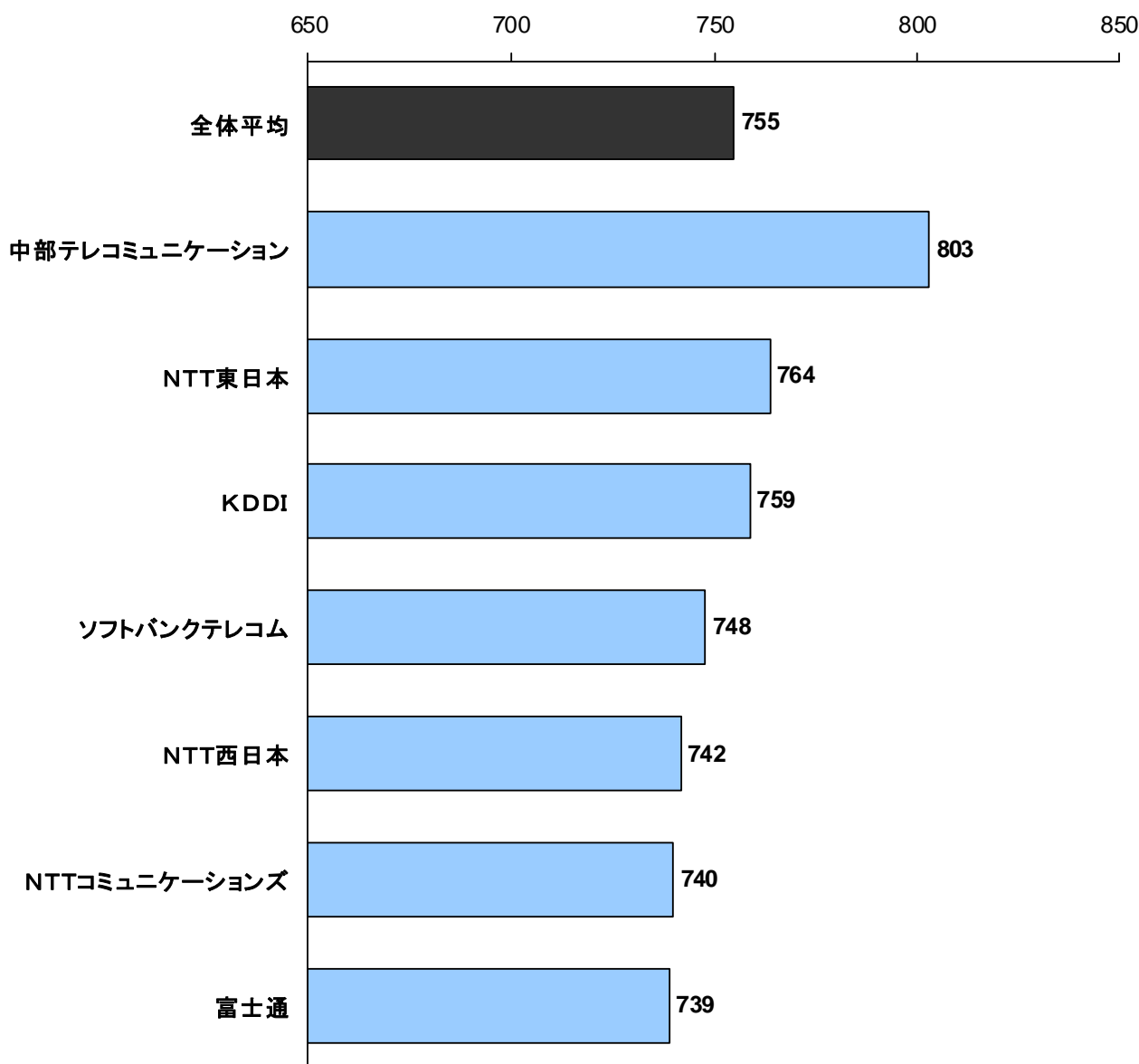
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 法人向けネットワーク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 法人向けネットワーク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)

<SMB市場>



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2009年日本 法人向けネットワークサービス顧客満足度調査SM

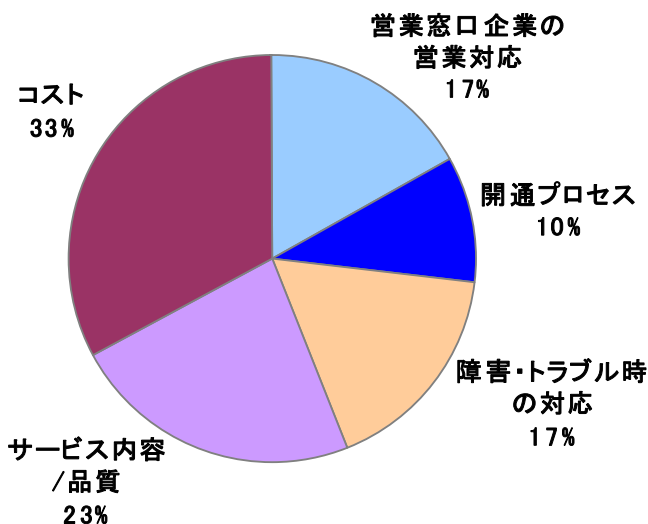
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 法人向けネットワークサービス顧客満足度調査SM)を明記して下さい。

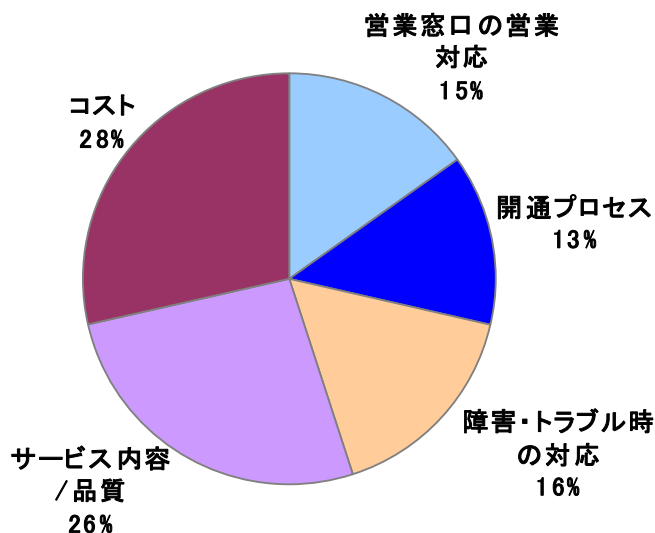
J.D. パワー アジア・パシフィック 2009年日本 法人向けネットワークサービス顧客満足度調査SM

総合満足度を構成するファクター

<大企業市場>



<SMB市場>



出典：J.D. パワー アジア・パシフィック 2009年日本 法人向けネットワーク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 法人向けネットワークサービス顧客満足度調査SM)を明記して下さい。