

## Press Release

報道用資料

2010年10月14日

### 法人向け IP 電話・直収電話に対する満足度、NTT 西日本『ひかり電話』シリーズが第1位

#### 2010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、2010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、1,413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1,781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」（15%）、  
「サービス内容/品質」（22%）、「コスト」（43%）

IP 電話・直収電話サービスの総合満足度ランキングは、NTT 西日本の『ひかり電話』シリーズが624ポイントで第1位となった。ファクター別の評価でも「営業対応」、「障害・トラブル対応」、「サービス内容/品質」の3つのファクターでトップの評価を得ている。第2位はKDDI『光ダイレクト』（614ポイント）で、「コスト」ファクターでトップ評価を得ている。第3位はNTT 東日本『ひかり電話』シリーズ（606ポイント）となった。

#### **◆高まるコスト削減期待の中、いかにして費用に対する“納得感”を得ていくかが重要◆**

IP 電話・直収電話サービスの総合満足度への影響力は、前述のとおり「コスト」ファクターが43%と突出して高く、昨年の40%からやや増加傾向にある。加えて、サービス導入理由として過半数が“コスト削減”を挙げており、直近1～2年に導入した企業ではこの割合がさらに高まる傾向にある。昨今の景況感の中、企業のコスト意識や、IP 電話・直収電話に対する通信コスト削減への期待感がますます高まってきていることが推察される。このような中、IP 電話・直収電話サービス提供事業者は、実際の料金面での対応だけでなく、利用環境に合わせた料金プランの開発やサービスの乗り換え提案、固定電話を含めた通信システム全般に対するソリューション提案など、顧客のコスト削減期待に応えられる取り組みを進めていくことがこれまで以上に重要になってきているといえる。

一方で本調査においては、コスト面に関する現状の不满事項として「どのくらいコスト削減効果があったのかわからない」が最も多いことも明らかとなっている。実際の支払い料金そのものへの不満は5%程度と低水準であるのに対し、この“コスト削減効果がわからない”ことへの不満は2割を超える。サービス利用コストに対する納得感を得ていくためには、サービス導入時だけでなく既存ユーザーに対しても、現状のコスト削減実績を“見せる”ための取り組みや施策を進めていくことが必要だろう。

\*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](http://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&ブアーズ、マグロウヒル・エデュケーション、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、2009 年の売上高は 59.5 億ドルにのぼる。詳細はウェブサイト [www.mcgraw-hill.com](http://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）

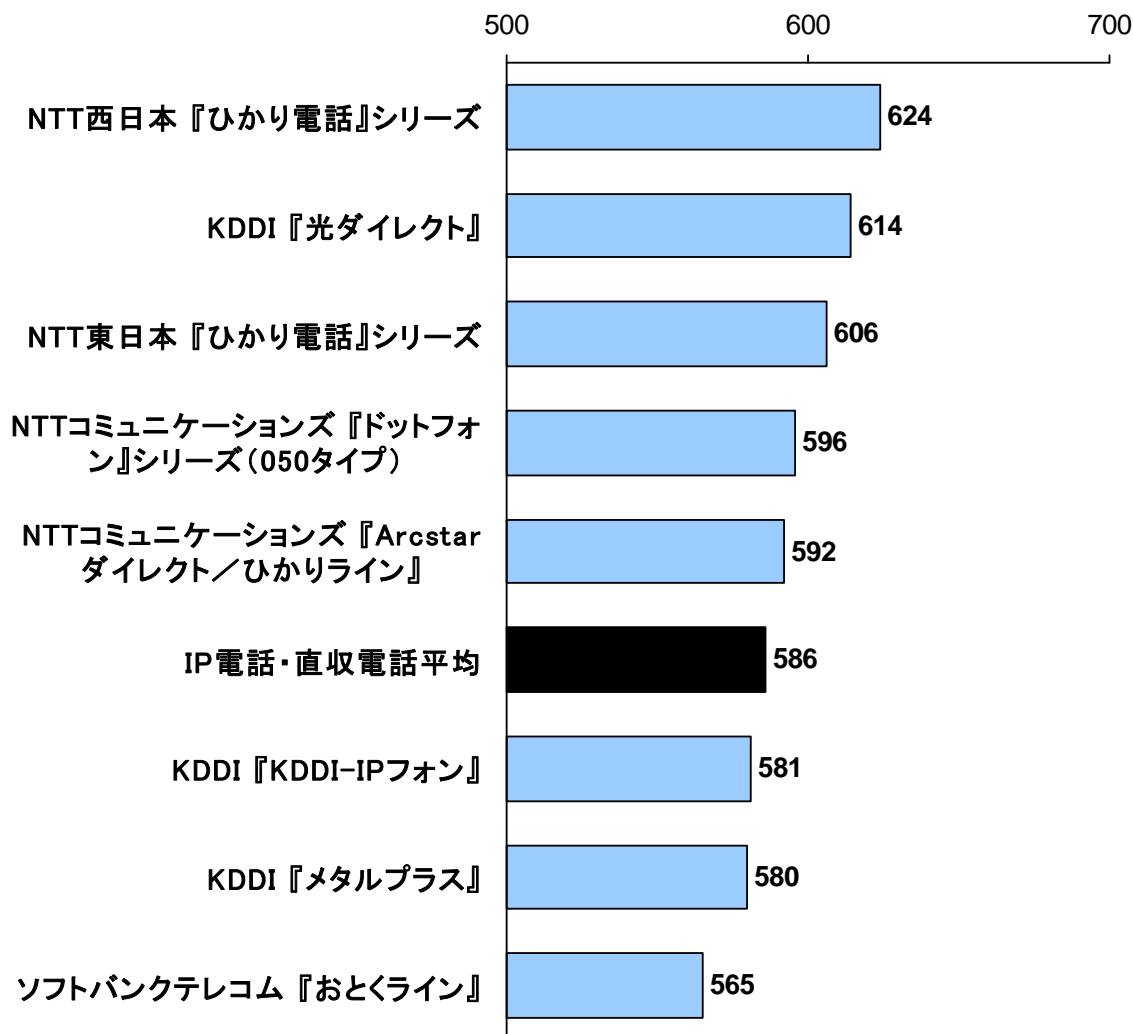
電 話： 03-4550-8060 F A X： 03-4550-8152 e-mail： [cc-group@jdpower.co.jp](mailto:cc-group@jdpower.co.jp)

#### <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 2010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<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



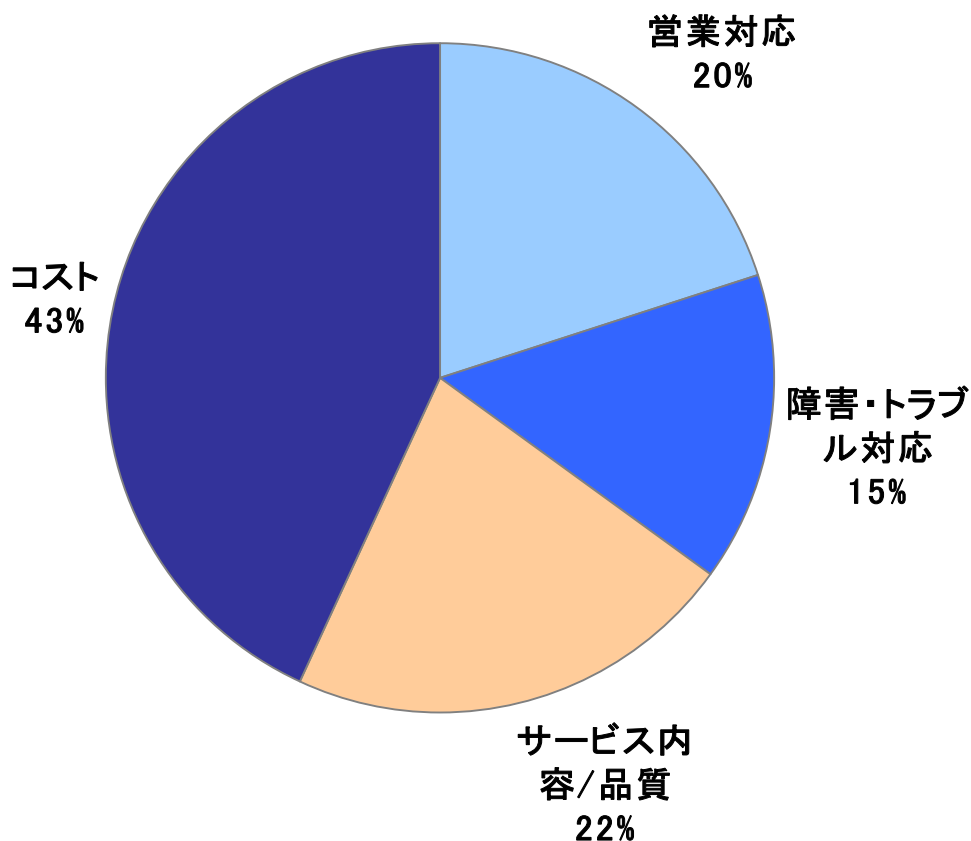
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2010年日本 法人向けIP電話・直収電話サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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 2010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<sup>SM</sup>)を明記してください。

# J.D. パワー アジア・パシフィック 2010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<sup>SM</sup>

## 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 2010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<sup>SM</sup>

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 2010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<sup>SM</sup>)を明記してください。