

Press Release

報道用資料

2010年11月4日

ネットワークサービスに対する需要に回復の兆し

2010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、代表取締役社長：アルバート ラパーズ、略称：J.D. パワー）は、2010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明らかにするもので、年1回実施している。9回目となる今年は、全国の従業員規模100名以上の企業を対象に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100人以上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398社、SMB市場では1,853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おり、評価件数は大企業市場で531件、SMB市場で2,223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：

「営業窓口の営業対応」（20%）、「開通プロセス」（17%）、「障害・トラブル時の対応」（17%）、
「サービス内容/品質」（21%）、「コスト」（26%）

SMB市場：

「営業窓口の営業対応」（20%）、「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」（21%）、「コスト」（29%）

◆更改需要の取り込みには、コストダウンと回線のスペック増強の両面からの提案がキーに◆

今回の調査では、大企業を中心にネットワークサービスに対する投資意欲に回復の兆しが見られ、直近1、2年以内に現在の利用サービスの更改を予定する企業が昨年から増加している傾向が見られた。需要は回復基調にあり、サービス提供事業者にとって提案活動の攻勢に出る時期が到来している。

しかし両市場ともに多くの事業者において、営業担当者の提案活動に対する評価は他の項目と比べて評価の低さが目立ち、高い満足を得られていない状況が続いている。投資意欲を取り戻し、更改に向けた検討や情報収集を始めた企業が増加してきた今、営業担当者の提案力や活動量の底上げが競争優位に立つ為にも必要であろう。

また、直近にネットワークサービスの更改を予定している企業では、「コスト削減の実現」を課題視している傾向がより鮮明となっている。加えて「信頼性向上」や「高速化・広帯域化」に対する取り組み意識も同様に高い。高まりつつある更改需要を取り込む為には、現状からのコストダウンと回線のスペック増強の両面からのサービス提案を行っていかれるかが鍵となっていくであろう。

◆総合顧客満足度ランキングは大企業市場では KDDI が昨年に引き続き第 1 位◆
◆SMB 市場では中部テレコミュニケーションが前回同様に首位を堅守◆

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 が昨年に続き第 1 位となった。総合満足度スコアは 765 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「営業窓口の営業対応」、「開通プロセス」「サービス内容/品質」および「障害・トラブル時の対応」の 4 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 位はソフトバンクテレコム (745 ポイント)、第 3 位は NTT 東日本 (743 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前回同様に総合満足度第 1 位を堅守した。総合満足度スコアは 802 ポイントとなり、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 位はソフトバンクテレコム (767 ポイント) となり、第 3 位は富士通と NTT 東日本が 746 ポイントで並んだ。

※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、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 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

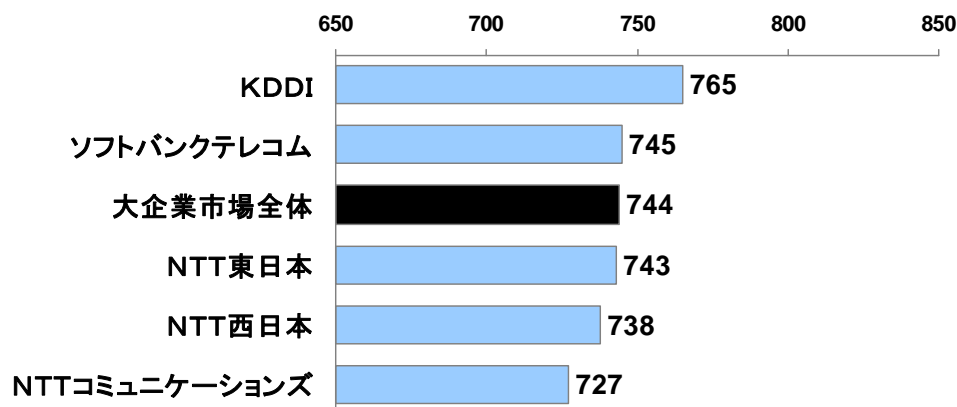
<ご注意>

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。

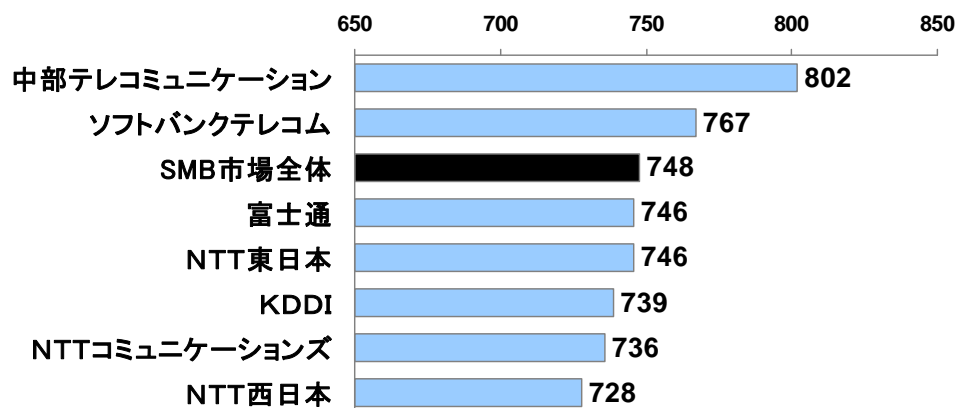
J.D. パワー アジア・パシフィック 2010年日本法人向けネットワークサービス顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

大企業市場 (従業員規模1,000人以上)



SMB市場 (従業員規模100人以上1,000人未満)



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2010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

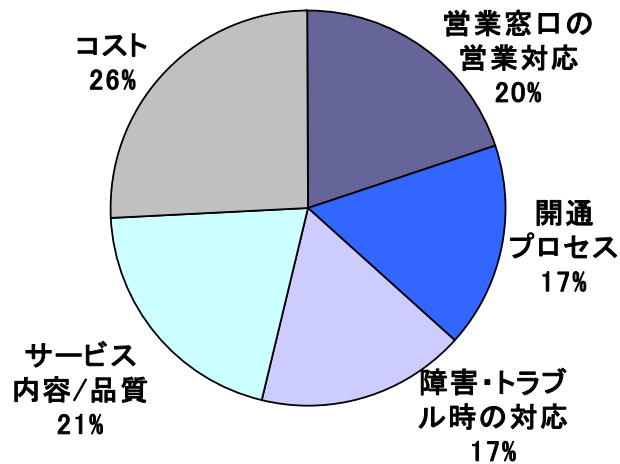
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2010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。

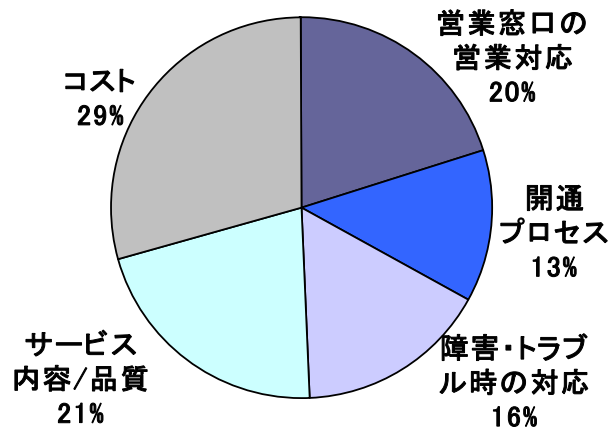
J.D. パワー アジア・パシフィック 2010年日本法人向けネットワークサービス顧客満足度調査SM

総合満足度を構成するファクター

大企業市場 (従業員規模1,000人以上)



SMB市場 (従業員規模100人以上1,000人未満)



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 2010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。