

報道用資料

2014年9月4日

KDDIが2年連続満足度第1位

2014年日本法人向けIP電話・直取電話サービス顧客満足度調査

＜当資料の要約＞

- 主流の0AB～J番号IP電話サービスで満足度がやや低下。中・長期間利用企業で低迷。
- KDDIが2年連続で総合満足度第1位。

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：鈴木郁、略称：J.D. パワー）は、2014年日本法人向けIP電話・直取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取電話サービス（※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、1,283社から回答を得た。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1,674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

企業におけるIP電話・直取電話サービスの利用状況を見ると、050番号タイプのIP電話や直取電話サービスの利用率は減少傾向にある反面、03や06等の市外局番で始まる0AB～J番号タイプのIP電話を利用している企業は3か年で増加しており、IP電話・直取電話サービス利用の6割を占める主流サービスとなっている。しかしその一方で0AB～J番号タイプIP電話の満足度は昨年やや低下が見られている。中でも「サービス内容/品質」ファクターにおいて20pt以上評価が低下しており、利用期間が2年を超える中期・長期利用企業における評価落ち込みが大きい。評価傾向を見ると、不満を示す企業が大きく増えたというよりも“普通”という評価が増えており、導入から一定期間を経て音声品質面やサービスメニュー等に対する一種の“慣れ”が発生していることが推察される。しかし高い顧客満足は商品・サービスの利用拡大にもつながる。中長期ユーザーに対しても接点を取ることを怠らず、新サービス紹介や通信・IT環境の総合提案など別の側面からの顧客満足度底上げの取り組みが望まれる。また、調査では同一事業者の携帯電話サービスも利用している場合、コスト面だけではなく営業対応面の満足度も高い傾向が見られている。CSという観点からも固定・携帯ワンストップでのサービス提供も1つの在り方と考えられる。

IP電話・直取電話サービスの総合満足度は、KDDIが総合満足度スコア633ポイントで前回に続き2年連続での第1位となった。第2位はNTT東日本（同616ポイント）、第3位は僅差でソフトバンクテレコム（615ポイント）となっている。

KDDIは「サービス内容/品質」ファクターにおいて5社中、最も高い評価を得ている。また、「営業・導入対応」および「コスト」においてもトップに次ぐ評価を得た。2位のNTT東日本は「営業・導入対応」および「障害・

トラブル対応」においてトップ評価となっている。

顧客満足度の測定にあたっては、4つのファクター（領域）を設定し評価を聴取している。各ファクターにおける複数の詳細項目に対する顧客の評価をもとに総合満足度スコアを算出した（1,000ポイント満点）。ファクターごとの総合満足度に対する影響度は、「コスト」（41%）、「サービス内容／品質」（27%）、「営業・導入対応」（27%）、「障害・トラブル対応」（5%）となった。

*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。自動車業界を始め通信、IT、金融、保険、トラベル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。尚、J.D. パワーではシンガポール、北京、上海、バンコクに拠点をもち、日本、オーストラリア、中国、インド、インドネシア、マレーシア、フィリピン、台湾、タイ、ベトナムで調査を実施している。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 <http://japan.jdpower.com> まで。

<J.D. パワーについて>

マグロウヒル・フィナンシャルの一部門である J.D. パワー（本社：米国カリフォルニア州ウェストレイク・ビレッジ）は、パフォーマンス改善、ソーシャル・メディア、顧客満足に関するインサイトとソリューションを提供している国際的なマーケティング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。

<マグロウヒル・フィナンシャルについて>

マグロウヒル・フィナンシャル（NYSE：MHP）は国際的な金融並びに商品市場に対する信用格付、ベンチマーク、情報・分析サービスを提供する事業を行う金融情報サービス企業である。主なブランドはスタンダード&プアーズ レーティングサービス、S&P Capital IQ、S&P ダウ・ジョーンズ・インデックス、プラッツ、クリシル、J.D. パワー、マグロウヒル・コンストラクションである。世界 27 カ国に約 17,000 人の従業員を有する。詳細はウェブサイト www.mhfi.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
コーポレート コミュニケーション

住 所： 東京都港区虎ノ門 5-1-5 メトロシティ神谷町（〒105-0001）

電 話： 03-4550-8060

F A X： 03-4550-8152

e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

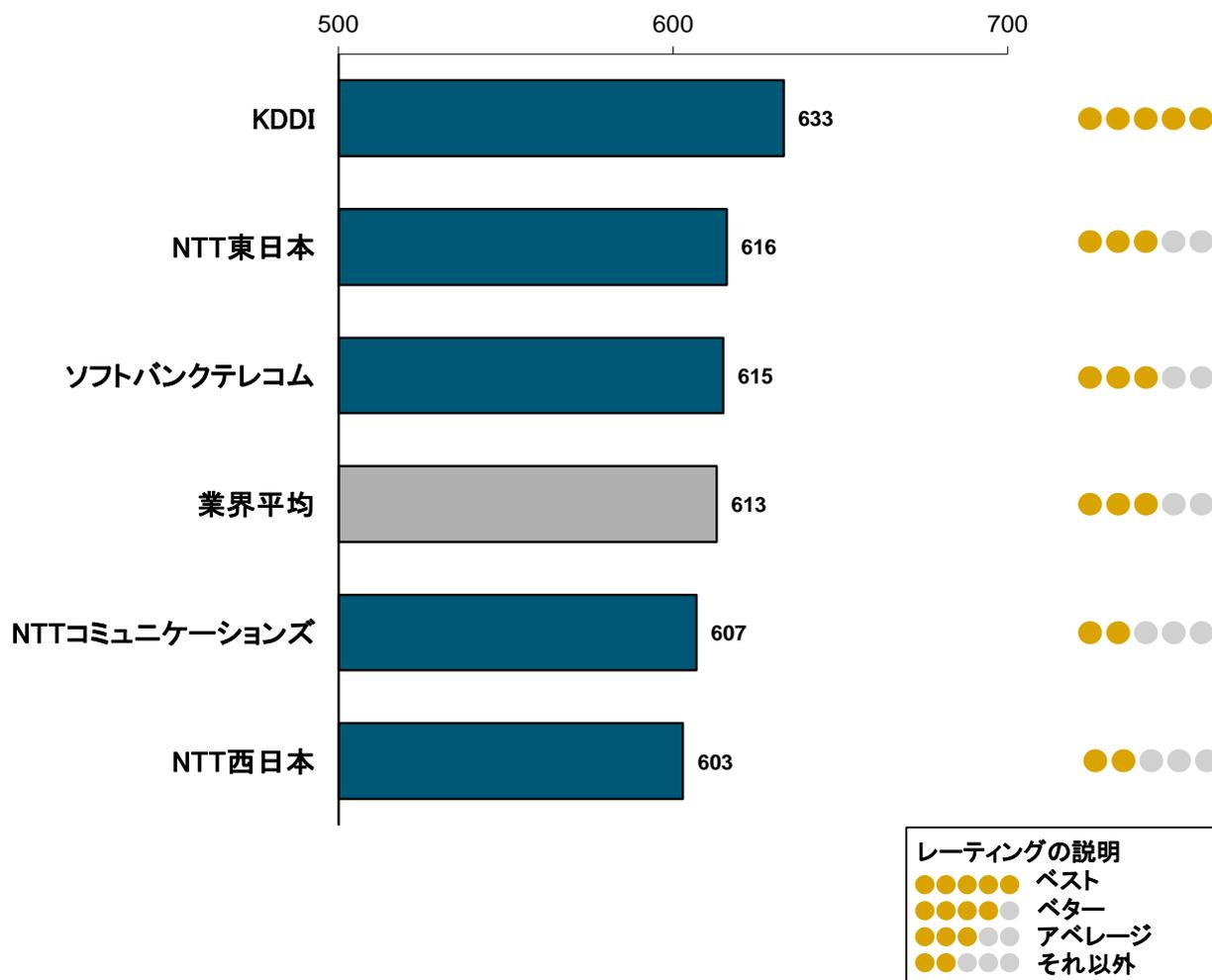
<ご注意>

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 2014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)

パワー・サークル・
レーティングTM



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2014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

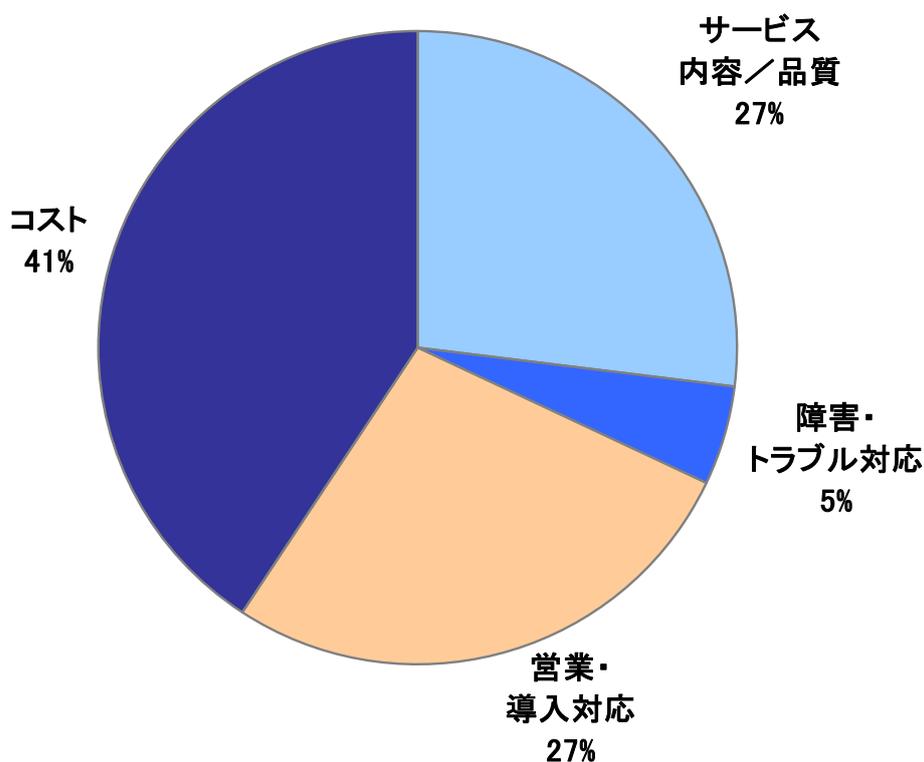
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2014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)を明記してください。

パワー・サークル・レーティングTMはJ.D. パワーの調査から得られた結果を基に作成されています。詳しくは <http://japanjdpower.com/ratings/>へ。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2014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 2014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 2014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)を明記してください。