

2016年日本法人向けネットワークサービス顧客満足度調査

〈当資料の要約〉

- ネットワーク環境における今後の取り組み課題として「セキュリティ向上」が依然として最も多い。
- 大企業市場ではKDDIが総合満足度第1位。
- SMB市場では中部テレコミュニケーション（CTC）が11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、2016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レイヤー2/3 混合 VPN サービスや IP-VPN、広域イーサネット、インターネット接続サービスといった固定系の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ある。全国の従業員規模 50 名以上の企業を対象に 7 月に郵送調査を行った。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 50 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 443 社、SMB 市場では 4,920 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 635 件、SMB 市場で 6,032 件となっている。

昨年の調査では、ネットワーク環境において今後取り組むべき課題として「セキュリティレベル向上」を挙げる企業が大きく増加したが、本年も大企業、SMB（中堅・中小企業）ともに半数の企業が今後取り組むべきこととしており、「ネットワークの高速化・広帯域化」や「ネットワークコスト削減」といった他の課題よりも依然として多い。そして、今年は大企業、SMB ともにネットワークサービスのオプションとしてセキュリティ関連サービス（ウイルスやメール監視、FW 等）を利用している企業が増加している。特に大企業での利用増加が顕著となった。加えて、このようなセキュリティサービスも利用している企業ではネットワークサービスに対する満足度も昨年から向上しており、特に「サービス内容/品質」や「営業・導入対応」ファクターで上昇が見られた。高まるセキュリティニーズの中、通信事業者の関連商材や提案活動がヒットしていると推察される。現在、セキュリティ対策は非常に関心が高い領域となっている。このような付加価値サービスの提供は既存顧客からの収益拡大のみならず、ネットワーク事業者に対する魅力向上にもつながっている。大企業向け・中小企業向け問わず、関連サービスの更なるラインナップ拡充や販売強化が期待される。

◆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 11 年連続第 1 位◆

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（総合満足度スコアは 619 ポイント）となった。ファクター別の評価では「サービス内容/品質」、「障害・トラブル対応」、「営

業・導入対応」の3つのファクターにおいて他社を上回るトップ評価となっている。第2位はソフトバンク（603ポイント）、第3位はNTT東日本となった（602ポイント）。

SMB市場では、ランキング対象となった11社中、中部テレコミュニケーションが11年連続で総合満足度第1位（総合満足度スコアは665ポイント）となった。本年も同社は「サービス内容／品質」および「営業・導入対応」、「コスト」の3つのファクターで平均を大きく上回るトップスコアを得ている。第2位はNTTPCコミュニケーションズ（619ポイント）、第3位はエネルギア・コミュニケーションズ（617ポイント）となった。

顧客満足度の測定にあたっては、ネットワークサービスの総合的な満足度に影響を与える4つのファクター（領域）「サービス内容／品質」、「障害・トラブル対応」、「営業・導入対応」、「コスト」を設定し、各ファクターの総合満足度に対する影響度をもとに、総合満足度スコアを算出している（1,000ポイント満点）。

*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。

<J.D. パワーについて>

J.D. パワー（本社：米国カリフォルニア州コスタメサ）は、顧客満足に関するインサイト並びにパフォーマンス改善のための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。毎年、世界中で数百万人にのぼる消費者やビジネス・ユーザーを対象に、品質や顧客満足に関する調査を実施している。北米、南米、ヨーロッパとアジアに計17の拠点を有する。アジア・パシフィックではシンガポール、北京、上海、バンコク、マレーシアに拠点をもち、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、シンガポール、台湾、タイ、ベトナムで調査を行っている。詳しくは当社ウェブサイト <http://japan.jdpower.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： 〒105-0001 東京都港区虎ノ門5-1-5 メトロシティ神谷町
電 話： 03-4550-8060 F A X： 03-4550-8152 e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<ご注意>

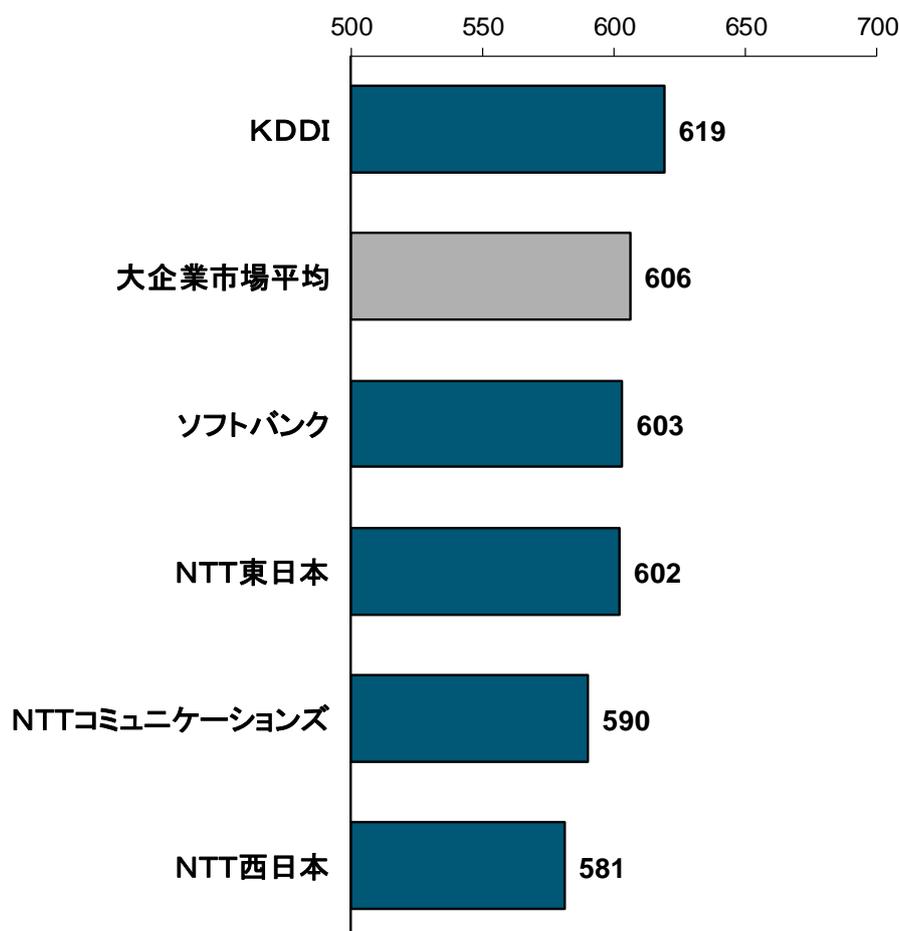
本紙は報道用資料です。（株）J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く本資料に掲載されている情報および結果を広告または販促活動に転用することを禁止します。

J.D. パワー 2016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)

【大企業市場セグメント】



出典: J.D. パワー 2016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

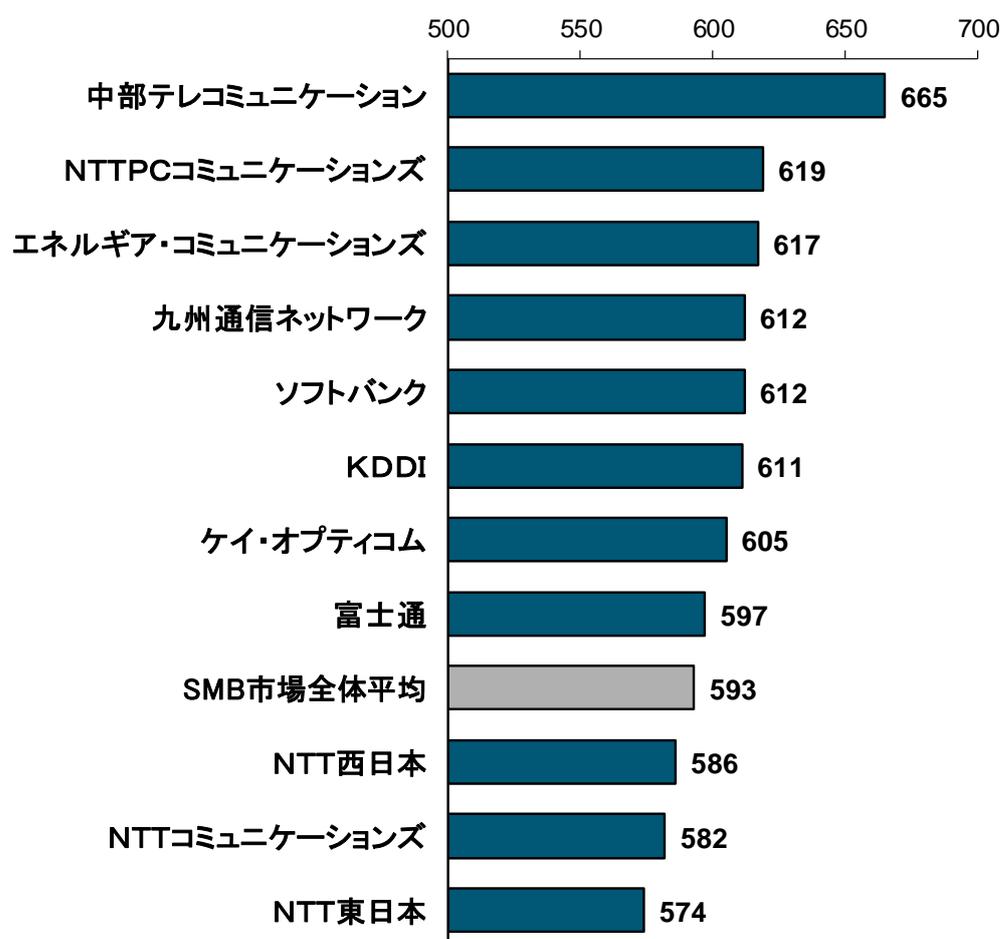
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記して下さい。

J.D. パワー 2016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市場セグメント】



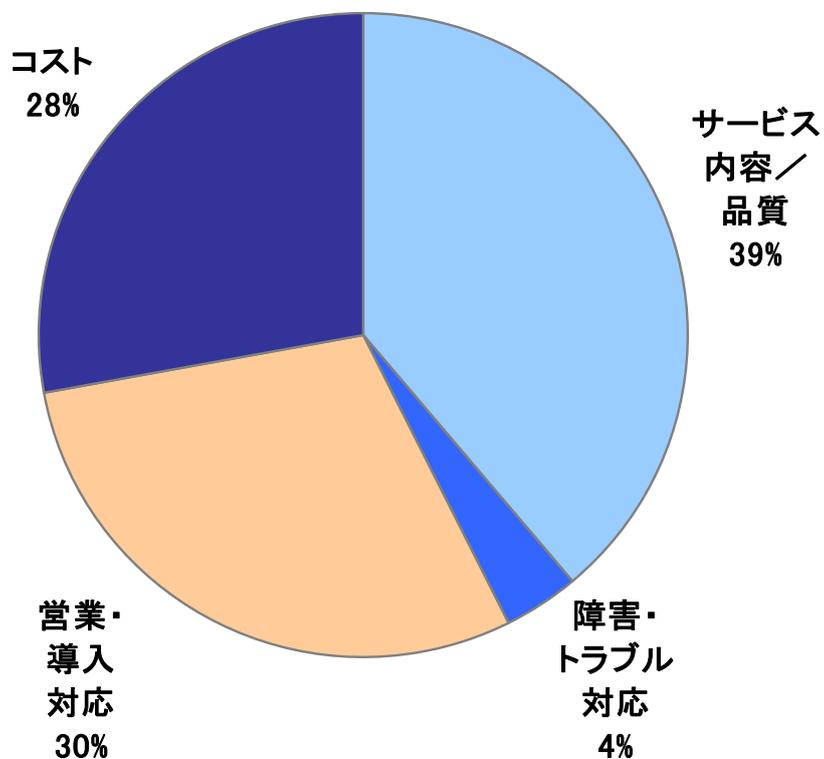
注) 同点の場合は事業者名英文表記アルファベット順にて掲載しています。

出典: J.D. パワー 2016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、上記出典を明記して下さい。

J.D. パワー 2016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



※パーセンテージ表記の合計が四捨五入により100%にならない場合があります

出典: J.D. パワー 2016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、上記出典を明記して下さい。