

2018年10月18日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2018年 法人向けネットワークサービス顧客満足度調査 ～大企業市場ではソフトバンク、SMB市場では中部テレコミュニケーションが第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 ジャパン（本社：東京都港区、代表取締役社長：山本浩二、略称：J.D. パワー）は、2018年法人向けネットワークサービス顧客満足度調査SMの結果を発表した。

各セグメントにおける総合満足度ランキングは下記の通り。

<大企業市場（従業員1,000名以上企業市場）>

第1位：ソフトバンク（611ポイント）

2年連続での総合満足度第1位となった。

「コスト」ファクターでランキング対象となった5社中最高評価を得た。また「営業・導入対応」ファクターでも高い評価を得ている。

第2位：NTTコミュニケーションズ（605ポイント）

第3位：KDDI（602ポイント）

<SMB企業市場（従業員50名以上1,000名未満企業市場）>

第1位：中部テレコミュニケーション（712ポイント）

13年連続での総合満足度第1位となった。

「サービス内容／品質」「営業・導入対応」「コスト」の3つのファクターで、ランキング対象となった11社中最高評価を得た。

尚、13年連続での総合満足度第1位という結果は、J.D. パワーの日本国内での顧客満足度調査における最多連続記録である。

第2位：Q T n e t（634ポイント）

第3位：エネルギー・コミュニケーションズ（632ポイント）

◆通信事業者に対するソリューションへの期待少なく◆

本年の調査では、現在利用しているネットワークサービス事業者に対して、自社の課題解決や業務改善に向けたソリューション提案やサービス提供を期待するかについても聴取している。

その結果、「特に期待していない」という回答が大企業市場では約4割、SMB（中堅中小企業）市場では5割超と共に約半数となった。通信事業者各社においては、通信インフラのみの提供に留まらないソリューションサービス事業への展開が注力されているが、市場における顧客の期待や見方はまだまだと言える。

現状のネットワーク事業者に対し、“ソリューション事業者”として「期待している」層と「期待しない」層を比較したところ、前者の期待をしていると回答した企業のほうが現状の事業者に対する満足度が総じて高い傾向にあり、特に「営業・導入対応」に対する評価で大きな差がついている。また、本年の調査の各セグメントで総合満足度第1位となったソフトバンク、中部テレコミュニケーションは共に、ソリューション事業者として「期待する」という顧客の割合が最も多かった。

このような顧客層の特徴として、ネットワーク回線以外にも、クラウドやデータセンターサービス、セキュリティ支援といった他の提供サービスも利用しているという傾向があり、事業者側の営業窓口からのコンタクト頻度が多く、各種提案や困りごとのヒアリングといった活動を受けている。

インフラ事業者からの脱却にはBtoBビジネスの根幹となる顧客接点活動の強化が欠かせない。

《J.D. パワー 2018年法人向けネットワークサービス顧客満足度調査概要》

全国の従業員数50名以上の企業を対象に、通信事業者が提供する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調査。

*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など

■実施期間：2018年7月 ■調査方法：郵送調査

■調査回答社数：

大企業市場（従業員数1,000名以上企業）：405社から588件の通信事業者の評価

SMB市場（従業員数50名以上1,000名未満企業）：4,957社から6,093件の通信事業者の評価

※1回答企業から最大2社の評価を聴取

顧客満足度の測定は、総合的な顧客満足度に影響を与えるファクターを設定し、各ファクターの詳細評価項目に関するユーザーの評価をもとに総合満足度スコアの算出を行っている（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次の通り。

「サービス内容／品質」40%、「営業・導入対応」29%、「コスト」28%、「障害・トラブル対応」4%

*J.D. パワーが調査結果を公表する全ての調査は、J.D. パワーが第三者機関として自主企画し実施したものです。

《本リリースに関するお問い合わせ》

株式会社 J.D. Power Japan コーポレート コミュニケーション

担当：北見 TEL：03-4570-8410 E-mail：cc-group@jdpa.com

【ご注意】本紙は報道用資料です。弊社の許可なく本資料に掲載されている情報や結果を広告や販促活動に転用することを禁じます。

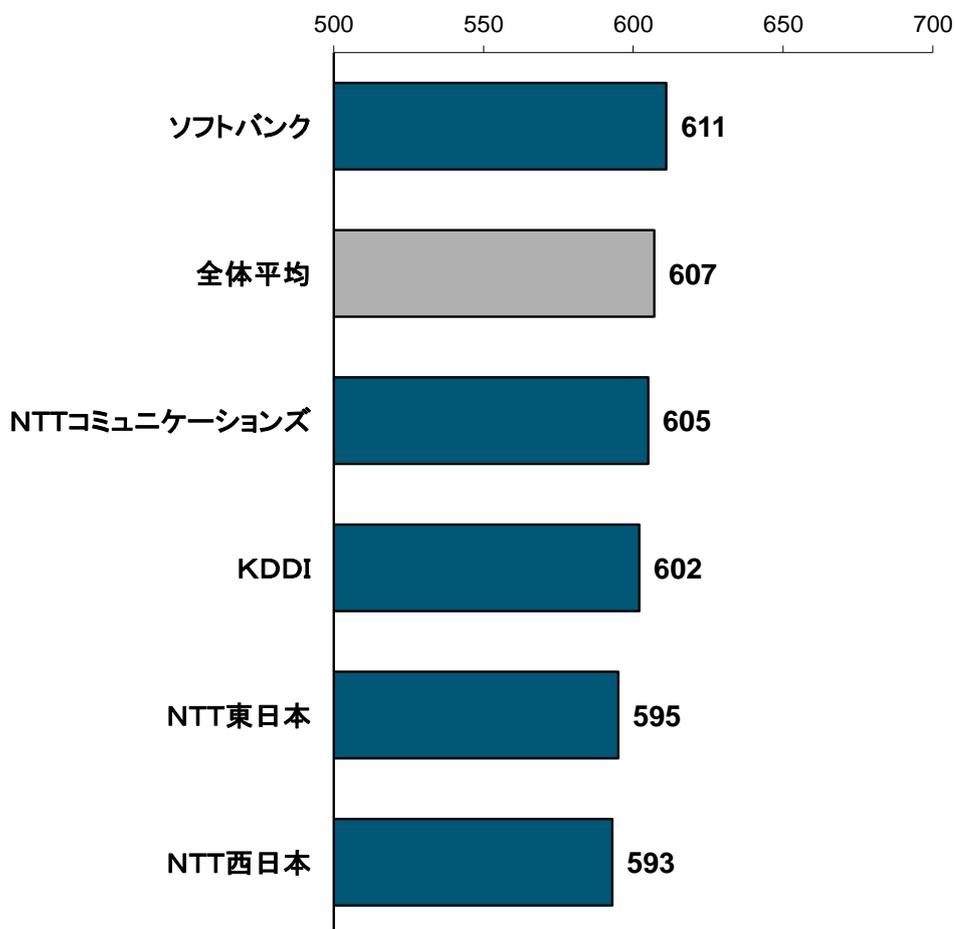
J.D. パワーについて：

J.D. パワー（本社：米国カリフォルニア州コストメサ）は顧客満足（CS）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する国際的なマーケティング情報サービス企業です。1968年に創業し、現在、北米、南米、ヨーロッパ、アジア（東京、シンガポール、北京、上海、バンコク）に計16の拠点を置き、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ます。J.D. パワーは、国際的なオルタナティブ投資会社でプライベート・エクイティ企業であるXIOグループ（本社：ロンドン、創業者：Athene Li, Joseph Pacini, Murphy Qiao, Carsten Geyer）の投資先企業のひとつです。詳しくは弊社ウェブサイト <http://japan.jdpower.com> をご覧ください。

J.D. パワー 2018年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】



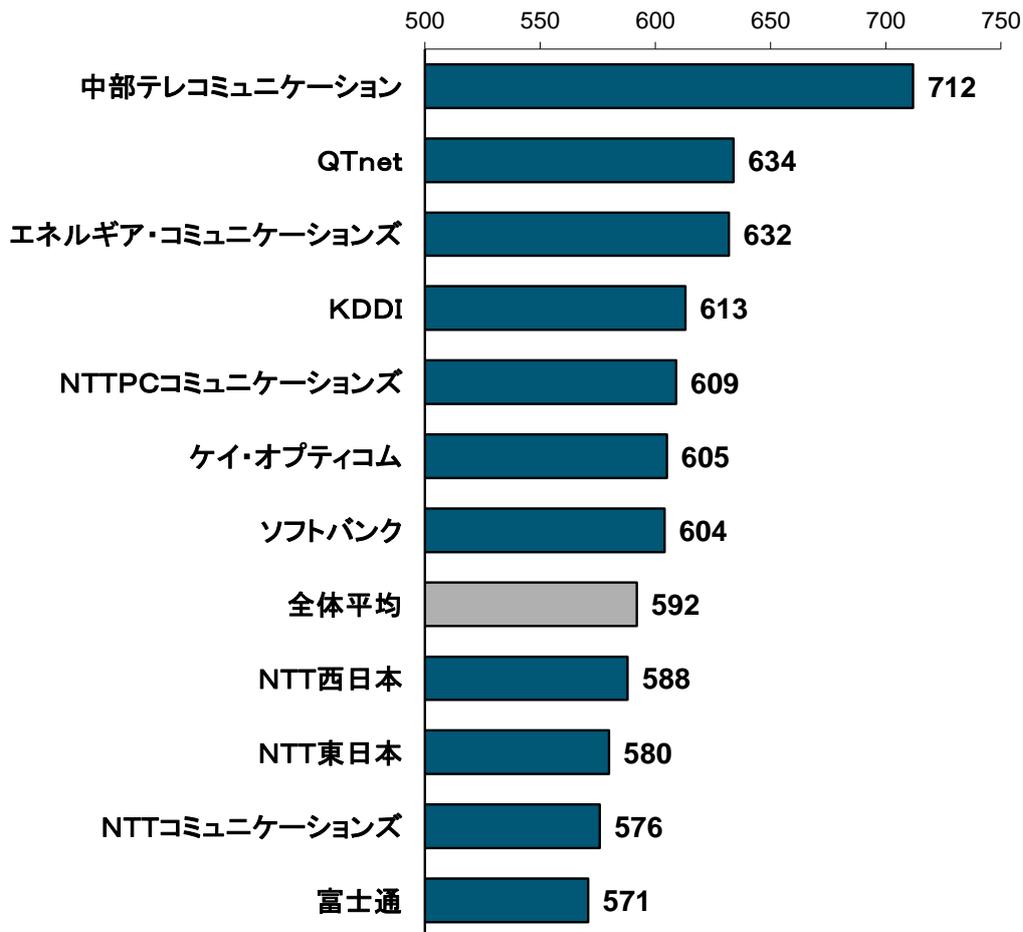
出典: J.D. パワー 2018年法人向けネットワークサービス顧客満足度調査SM

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 2018年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】

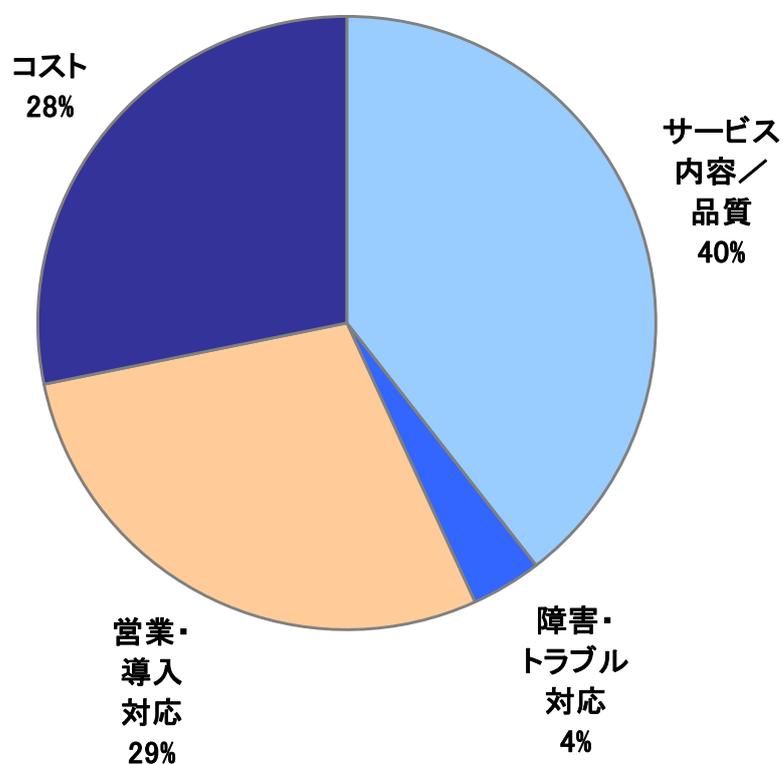


出典: J.D. パワー 2018年法人向けネットワークサービス顧客満足度調査SM

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 2018年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



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 2018年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。