

2019年9月5日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2019年法人向け IP 電話・直収電話サービス顧客満足度調査SM

～KDDI が7年連続総合満足度第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 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、**2019年法人向け IP 電話・直収電話サービス顧客満足度調査SM**の結果を発表した。総合満足度ランキングは下記の通り。

第1位：KDDI (652 ポイント) 7年連続の総合満足度第1位

第2位：NTT 東日本 (632 ポイント)

第3位：NTT 西日本 (627 ポイント)

今後増加が見込まれるクラウド型 PBX の利用

外線の発着信や内線通話といった企業電話システムにおいて必要とされる PBX^{*1}（またはビジネスフォン）であるが、本年の調査にて PBX（またはビジネスフォン）の設置場所を聴取したところ、事業所（事業拠点）ごとに設置しているケースが6割と最も多く、続いて本社等の大規模拠点やデータセンターに集約設置している企業が2割となっており、PBX を自社にて設置・保有している企業は多い。一方で、PBX を自社では設置・保有せず、通信事業者等を中心に近年展開されているクラウド型 PBX のサービスを利用しているという企業は、わずか数パーセントにとどまっていた。しかし今後の意向については、電話システムの更改においてクラウド型 PBX を利用したいとする回答が2割弱（15%）まで増加し、大企業ほどその意向が高まる傾向がわかった。

このような企業では、今後取り組んでいきたい固定電話環境に対する課題として、「PBX の保守管理コスト削減」や「電話機設定の追加変更などの管理負荷低減」といったコストダウンに関する事項や、「モバイル（携帯電話・スマートフォン）の活用」が多く挙がる特徴が見られた。クラウド型 PBX が企業内の固定費や人的負荷の軽減、そして固定回線数を見直して社員の携帯電話の活用を増やしていくための方策として期待されていることがうかがえる。

調査では、現在利用している IP 電話・直収電話会社から通信環境に関する総合的な提案を受けたことがある場合、営業窓口に対する満足度が大きく向上することに加えて、次回更改時にも同じ電話会社を選びたいという意向も高まる傾向が確認できている。固定・モバイル環境を総合的に見た電話環境のトータルなソリューション提案が求められる。

*1 Private Branch Exchange（構内交換機）

《 J.D. パワー 2019年法人向け IP 電話・直収電話サービス顧客満足度調査SM概要 》

年に一回、全国の企業の電話サービスの管理・意思決定関与者を対象に、法人向けの IP 電話サービスおよび直収電話サービス^{*2}の利用実態や顧客満足度を聴取し明らかにする調査。今年で13回目の実施となる。

*2 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。

■実施期間：2019年6月 ■調査方法：郵送調査

■調査回答社数：従業員数100名以上の企業1,228社から1,519件 ※1企業から最大2件聴取

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基に1,000ポイント満点で総合満足度スコアを算出。顧客満足度を構成するファクターは、総合満足度に対する影響度が大きい順に、「サービス内容／品質」（35%）、「コスト」（35%）「営業・導入対応」（26%）「障害・トラブル対応」（4%）となっている（カッコ内は影響度）。

*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。

【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。

《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

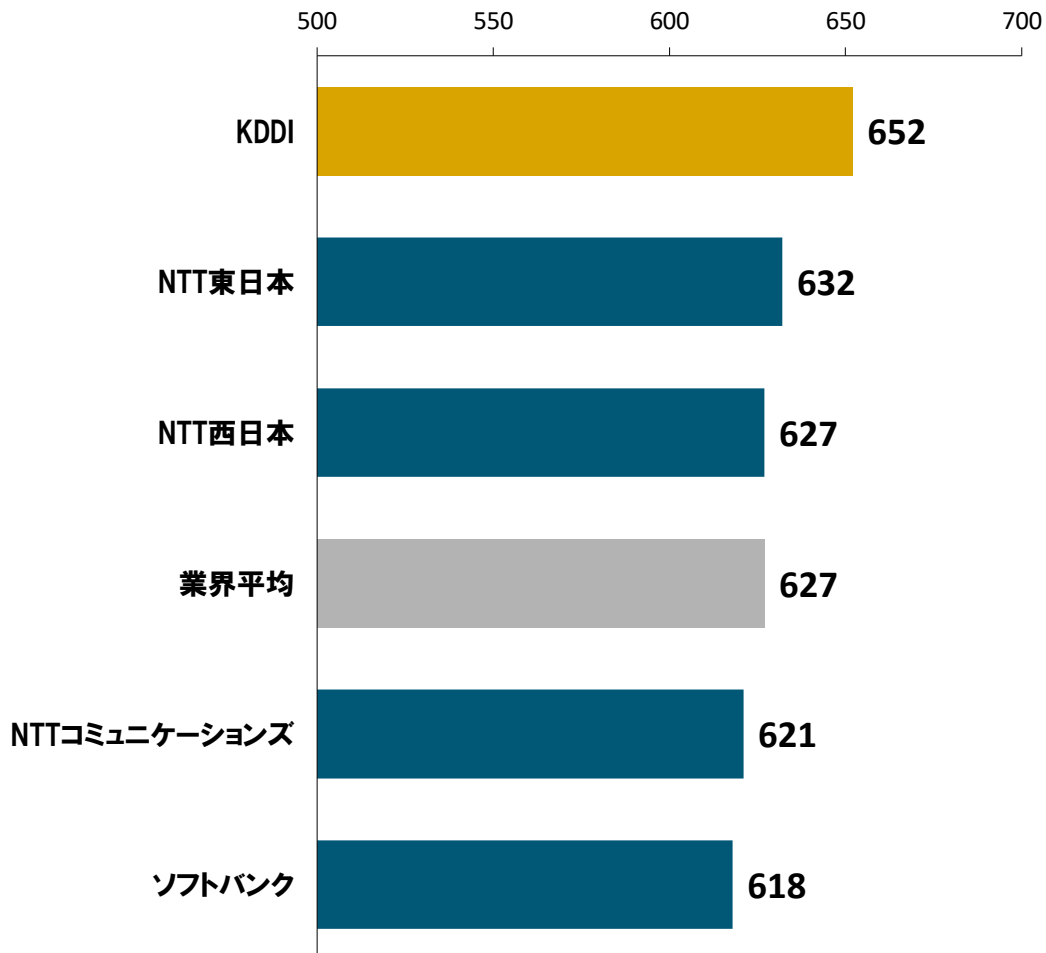
担当：北見 TEL: 03-4570-8410 E-mail: release@jdpa.com

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）は消費者のインサイト、アドバイザーサービス、データ分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。企業の顧客満足度改善やパフォーマンス向上のソリューション提供のため、現在、北米、南米、アジアパシフィック、ヨーロッパでビジネスを展開しています。

J.D. パワー
2019年法人向け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)



出典: J.D. パワー 2019年法人向け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ください。