

2020年10月7日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2020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 8 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、**J.D. パワー 2020年法人向け IP 電話・直収電話サービス機顧客満足度調査SM**の結果を発表した。

テレワークにおける電話環境ニーズ、代表電話の転送や内線番号による通話が多く挙がる

新型コロナウイルスの感染拡大を受け、大企業を中心にテレワークの導入が進んでいる。

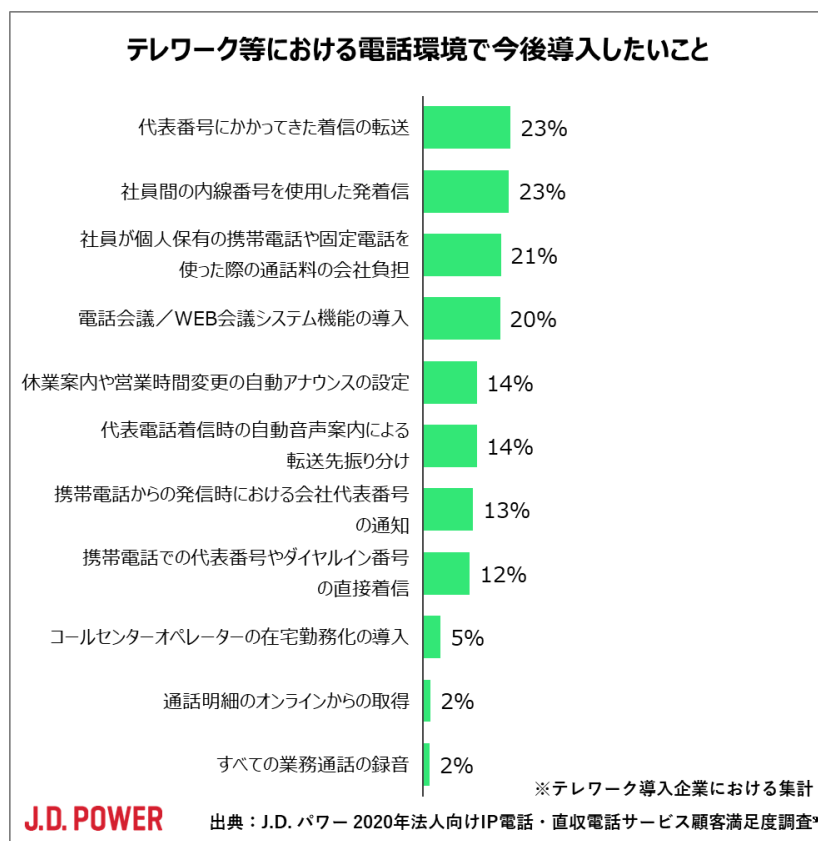
当調査にてテレワーク等における電話環境で今後導入したいことを聴取したところ、「代表番号にかかってきた着信の転送」、「社員間の内線番号を使用した発着信」の 2 項目が 23%と最も多く挙げられた（右グラフ参照）。オフィスに社員不在となる状況においても、外部・内部ともに電話によるコミュニケーションを継続して行える環境を望む企業が多いことがうかがえる。

3 番目に多く挙げられた「社員が個人保有の携帯電話や固定電話を使った際の通話料の会社負担（21%）」からは、会社から携帯電話を支給されていない社員のテレワークも一定数あることがうかがえる。

また、テレワークによるコミュニケーションの変化を聴取したところ、メール・チャットや WEB 会議の増加が多いものの、

「電話」による連絡についても、社内間でのやりとりでは約 3 割が、社外とのやり取りでは約 2 割が「増加」しているという回答となった。

新型コロナウイルス感染拡大を機に、WEB 会議といったオンラインによるコミュニケーションが広まりつつあるものの、今後も従来からの電話番号を使った発着信によるコミュニケーションの需要は続くであろう。働く場所を問わずシームレスにそれらが行えることへのニーズがより一層高まっていくと予想される。サービス提供事業者においては、こういった企業ニーズを汲み取った顧客提案がより一層求められる。



J.D. パワー 2020 年法人向け IP 電話・直収電話サービス顧客満足度 No.1 を発表

総合満足度ランキングは下記の通り。

第 1 位：KDDI (671 ポイント) 8 年連続の総合満足度第 1 位

「サービス内容／品質」「コスト」「営業・導入対応」の 3 ファクターで最高評価。

第 2 位：NTT 西日本 (638 ポイント)

「障害・トラブル対応」ファクターで最高評価。

第 3 位：ソフトバンク (626 ポイント)

《 J.D. パワー 2020 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^{*1}の利用状況や各種経験、満足度を聴取し明らかにする調査。今年で 14 回目の実施となる。

^{*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

■実施期間：2020 年 7 月中旬～8 月中旬 ■調査方法：郵送調査

■調査対象：法人向けの IP 電話および直収電話サービスを利用している全国の従業員数 100 名以上の企業

■調査回答社数：1,071 社から 1,323 件 ※1 回答企業から最大 2 つのサービスの評価を聴取

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」(34%)、「営業・導入対応」(27%)、「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。

株式会社 J.D. Power Japan

メディア関係者様お問い合わせ：北見（コーポレート コミュニケーション）

Tel: 03-4570-8410 E-mail: release@jdpa.com

調査レポート購読等お問い合わせ：野本（GBI 部門 通信・テクノロジーインダストリー）

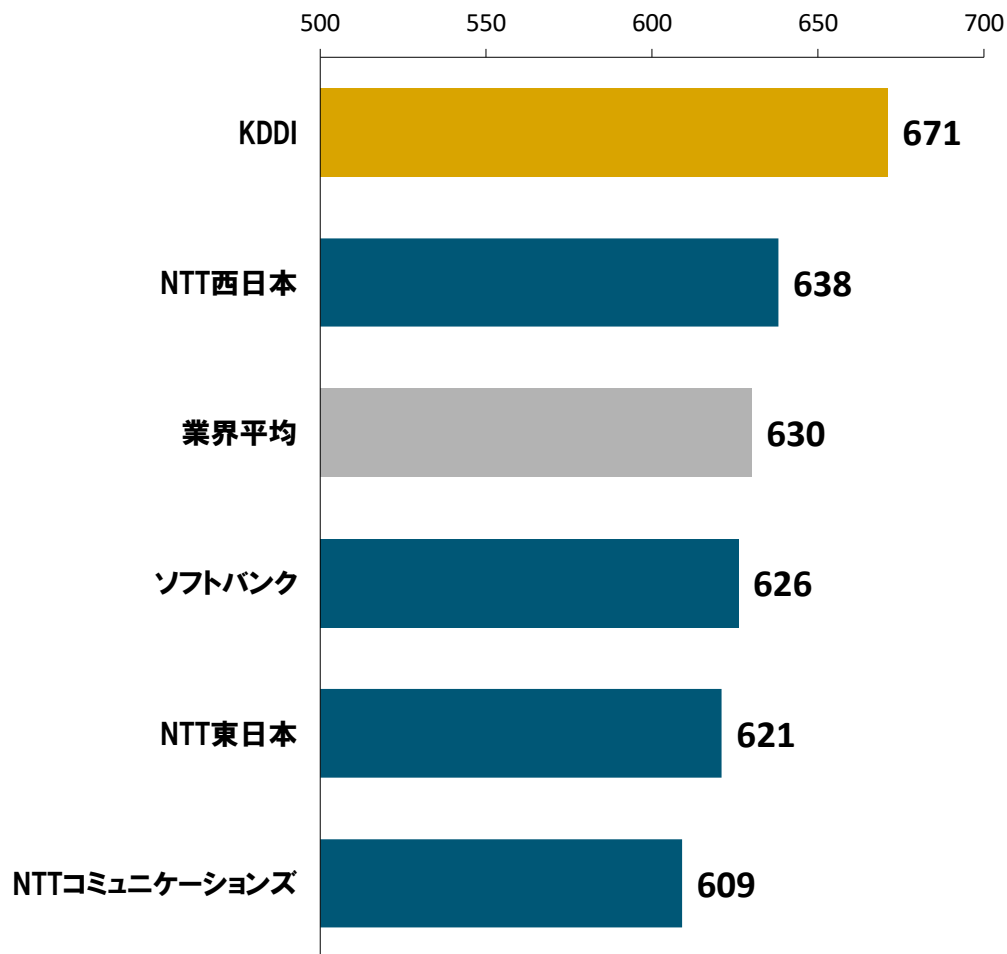
Tel: 03-4570-8400 E-mail: japanGBIPractice@jdpa.com

J.D. パワーについて：

J.D. パワー（本社：米国ミシガン州トロイ）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 2020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)



注) 回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランドのみ公表対象としています。

出典: J.D. パワー 2020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。