

2021年9月3日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2021 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 9 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 2021 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。

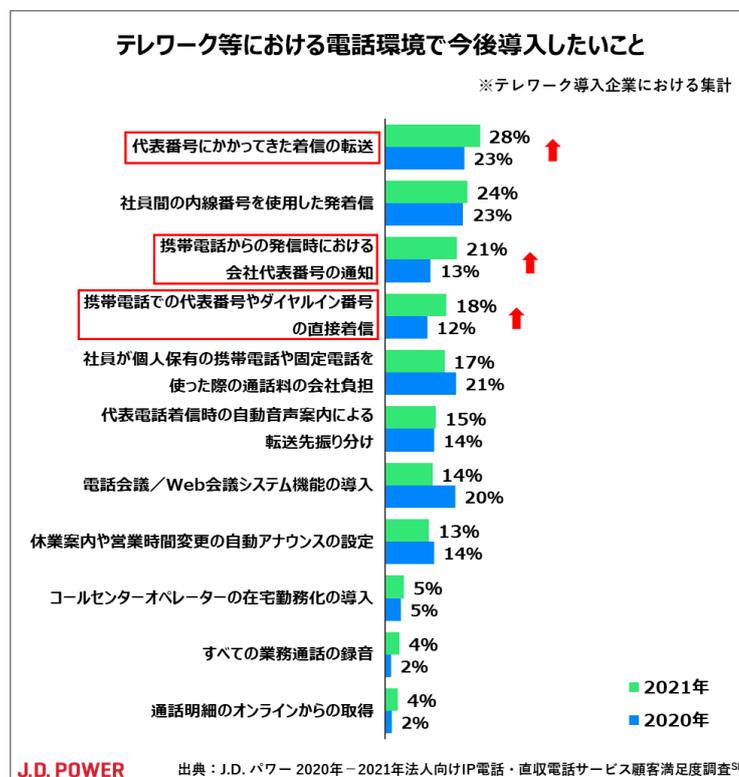
高まるテレワーク下での代表電話への対応ニーズ

新型コロナウイルスの感染拡大によって一気に普及が進んだテレワークであるが、本調査では半数近くの企業（46%）がテレワークを導入しているという結果となった。特に従業員数 1,000 名以上の大企業では約 7 割（67%）にまで高まり、大企業中心にテレワークが実施されている状況にある。

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」が 28%と最も多く挙げられた（下図参照）。また、昨年調査（2020 年 10 月発表）と比較すると、「代表番号にかかってきた着信の転送」や「携帯電話からの発信時における会社代表番号の通知」、「携帯電話での代表番号やダイヤルイン番号の直接着信」といった会社代表番号での受電・架電環境をあげる企業が増加している。新型コロナウイルスの感染拡大以降、WEB 会議システムなどを利用した（オンラインでの）コミュニケーションが定着しつつあるが、特に外部とのコミュニケーションにおいては、代表電話番号を用いた電話でのコミュニケーション（スタイル）を必要としている企業が多いことがうかがえる。テレワークへの取り組みが進む中、従来オフィス内で行ってきた外部とのコミュニケーションをいかにシームレスに行っていくかという悩みを抱える企業が増加していると推察される。

このような課題への解決策としてクラウド PBX^{*1}サービスがあるが、現状はテレワーク導入企業においても PBX の設置は事業所ごとに設置しているケースが 6 割超と最も多く、クラウド PBX の利用は約 3%という低い水準にとどまっている。しかし今後の意向については、クラウド PBX を利用したいとする回答は約 3 割（28%）まで増加し、顧客からの高い期待もうかがえる。

この先も多くの企業においてコロナ禍における働き方の模索は続いていくと考えられる。通信事業者においては新しい働き方におけるコミュニケーション環境の総合提案が今後も求められていくであろう。



*1 Private Branch Exchange（構内交換機）

J.D. パワー 2021 年法人向け IP 電話・直収電話サービス顧客満足度調査 No.1 を発表

総合満足度ランキングは下記の通り。（対象 5 社）

第 1 位：KDDI（663 ポイント）

9 年連続の総合満足度第一位。

「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 コミュニケーションズ（640 ポイント）

第 3 位：NTT 東日本、NTT 西日本（同点、633 ポイント）

NTT 東日本は「障害・トラブル対応」ファクターで最高評価。

《 J.D. パワー 2021 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 1 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^{*2}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 15 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：2021 年 5 月中旬～6 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企業（従業員数 100 名以上）

■調査回答社数：882 社から 1,097 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」（36%）、「コスト」（32%）、「営業・導入対応」（28%）、「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。

《本リリースに関するお問い合わせ》

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）

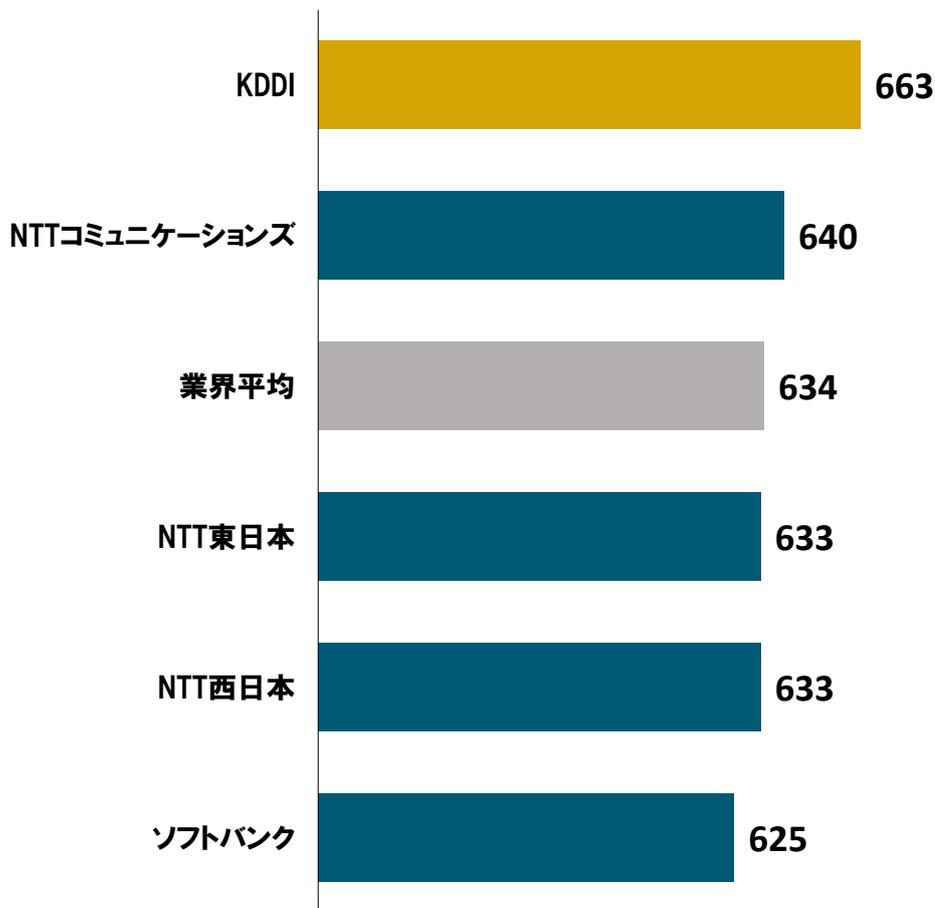
Tel：03-4570-8400 E-mail：japanGBIPractice@jdpa.com

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、アドバイザリーサービス、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。50 年以上にわたり、ビッグデータや AI、アルゴリズムモデリング機能を駆使し、消費者行動を捉え、世界を牽引する企業に、ブランドや製品との顧客の相互作用に関する鋭い業界インテリジェンスを提供するバイオニアです。

J.D. パワー 2021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) 同点の場合は英文表記アルファベット順にて掲載しています。
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 2021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。