

2022年9月6日  
J.D. パワー ジャパン

## J.D. パワー 2022 年法人向け IP 電話・直収電話サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

～さらに高まるオフィス外からのスマートフォン等での代表電話着信ニーズ

KDDI が 10 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 2022 年法人向け IP 電話・直収電話サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>**の結果を発表した。

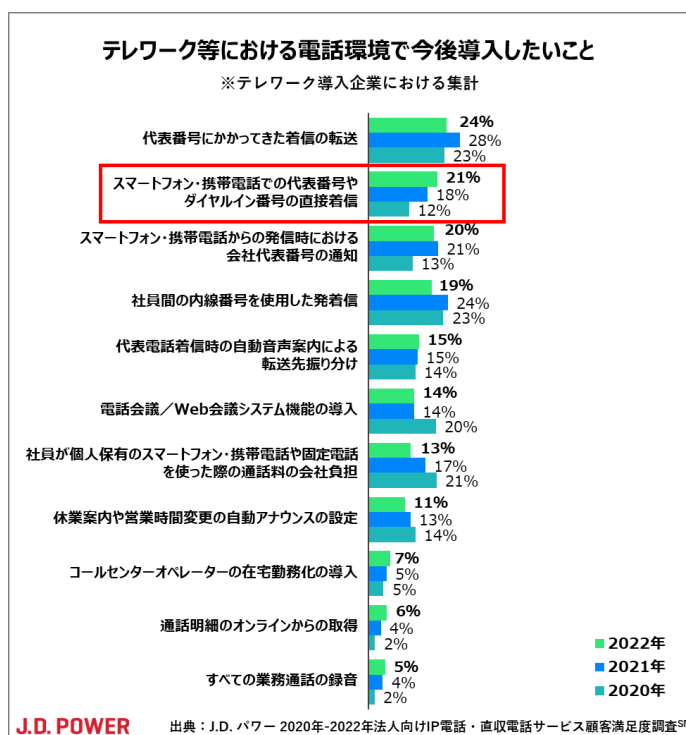
### モバイルでの代表電話着信ニーズがさらに上昇

昨年調査（2021 年 9 月発表）同様、本年調査でも回答企業の約半数（46%）がテレワークを導入しており、引き続き多くの企業で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」（24%）が昨年に続き最も多いものの、昨年の 28%から減少している。

その一方で、「スマートフォン・携帯電話での代表番号やダイヤルイン番号の直接着信」を挙げる企業は、年々上昇している（2020 年：12%、2021 年：18%、2022 年：21%）。

新型コロナウイルス感染症拡大により広まったテレワークであるが、現在も多くの企業がテレワークを続ける中、社員が出社せずとも代表電話等をモバイルで直接着信できる環境へのニーズは年々高まっていると言える。



### 期待の大きいクラウド PBX やモバイル活用

モバイルによる代表電話等の受電環境を導入したいとする企業の約 4 割（42%）が、今後の PBX/ビジネスフォンの設置・利用方法について、「通信事業者等のクラウド型 PBX を利用したい」と回答している。これは調査全体の 16%より多い傾向にあり、テレワーク環境下での代表電話対応業務への解決策として、クラウド PBX への期待が高いことがうかがえる。加えて、このような企業の約 6 割が電話環境における今後の課題として「モバイルの活用」を挙げている。

先行きが見通せない新型コロナウイルス感染症ではあるが、収束後もテレワークという働き方は定着していくことが推察される。テレワーク環境を念頭においた固定・モバイル両面からの電話環境のサービス提案が引き続き重要度を増していくと考えられる。

## テレワークやクラウド PBX に関する提案は満足度向上に大きく寄与

テレワークやクラウド PBX に関する提案活動は満足度向上にも大きく寄与することが明らかとなっている。テレワーク導入企業のうち、現在利用している IP 電話・直収電話サービス事業者から「テレワーク対応やクラウド PBX・クラウド電話システムの提案」を受けたことがある企業の総合満足度は 706 ポイントとなり、全体平均を 60 ポイント以上上回る高い満足度を示している。

しかし、実際にこの 1 年間で事業者側からこのような提案を受けたことがあるとする企業は 1 割とまだ少ない。テレワークが一過性のコロナ対策から、常態化する働き方の一つに変わりつつある中、通信事業者においてこれら企業ニーズを汲み取った提案活動のさらなる活性化が期待される。

## J.D. パワー 2022 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（680 ポイント）

10 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」、「障害・トラブル対応」の全 4 ファクターで最高評価。

### 第 2 位：NTT 西日本（646 ポイント）

### 第 3 位：NTT コミュニケーションズ（639 ポイント）

### 《 J.D. パワー 2022 年法人向け IP 電話・直収電話サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>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\*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 16 回目の実施となる。

\*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：2022 年 6 月上旬～6 月下旬 ■調査方法：インターネット調査

■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：1,789 社から 2,342 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。総合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」（37%）、「コスト」（30%）、「営業・導入対応」（29%）、「障害・トラブル対応」（5%）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：03-6809-2996 E-mail：release@jdpa.com

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

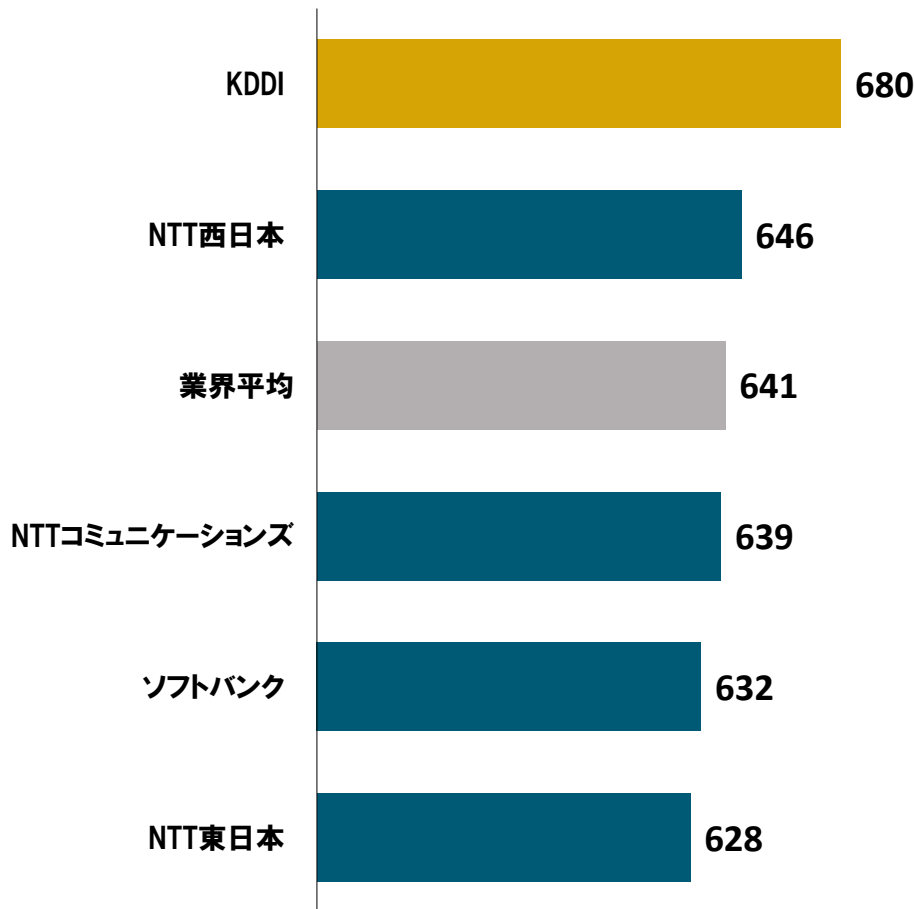
Tel：03-6809-2987 E-mail：japanGBIPractice@jdpa.com

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パイオニアです

# J.D. パワー 2022年法人向けIP電話・直収電話サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 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 2022年法人向けIP電話・直収電話サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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。