

2024年10月10日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2024年法人向け IP 電話・直収電話サービス顧客満足度調査SM

～緩やかに進む、クラウド PBX 利用。KDDI が 12 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 2024 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。

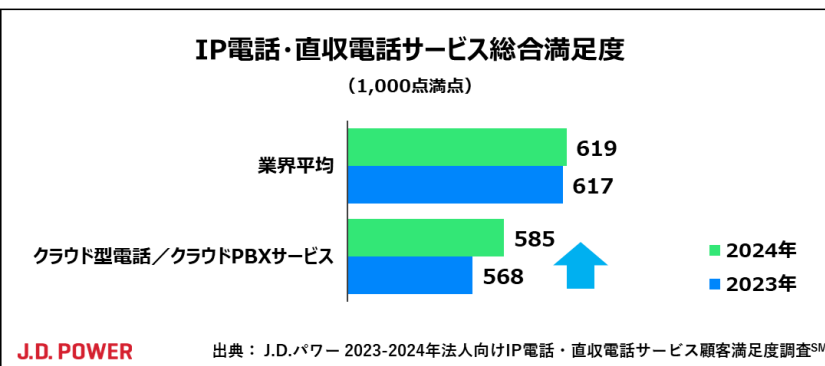
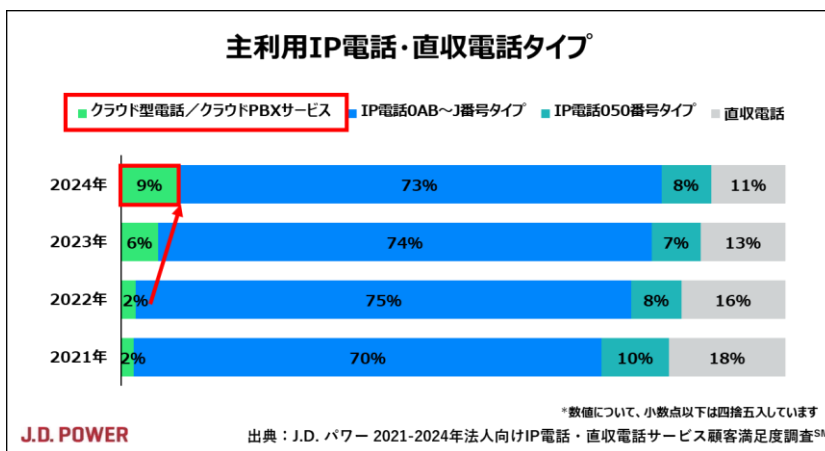
クラウド PBX の利用企業が増加傾向

近年のテレワーク普及の中、着目されている「クラウド型電話／クラウド PBX サービス」（クラウド PBX）であるが、本年調査での導入企業は 9% となり、2022 年調査（2022 年 9 月発表）以降、緩やかに増加傾向にある。企業規模別では、従業員数 1,000 名以上企業では本年 11%、従業員数 300～999 名企業では 10%、従業員数 100～299 名企業では 7% となっており、いずれの企業規模層においても 2022 年と比較し 5 ポイント以上増加が見られた。

電話サービス導入理由を見ると、クラウド PBX を導入した企業では、「テレワークが推進できる」、「社員のスマートフォン・携帯電話との通話料を抑えられる」、「初期投資や設備コストを抑えられる」といった理由が全体より多く挙がっている。テレワーク環境でも固定電話対応業務が円滑に行える点に加え、テレワーク中の社員とのスマートフォンによる無料内線通話ができる点、設備導入不要での低コスト導入ができるといった点が評価されて、導入が進んでいることがうかがえる。テレワークの定着と共に、今後も導入企業の増加が続くことが予想される。

クラウド PBX の満足度は前年から向上

IP 電話・直収電話の業界全体の総合満足度は前年（2023 年 10 月発表）から横ばいの 619 ポイント（1,000 点満点）となった一方、クラウド PBX の総合満足度は前年比 +17 ポイントの 585 ポイントと大きく向上した。具体的には、「サービス内容／品質」、「コスト」、「営業・導入対応」ファクターにおいて前年からの向上が見られており、「サービス内容／品質」で



は「障害・トラブルの少なさ」、「コスト」では「月額利用料金」、「営業・導入対応」では「問い合わせへの対応」の項目で評価向上が顕著となった。

このようにクラウド PBX の総合満足度は前年からの向上が見られるものの、依然として業界全体平均を下回る水準にとどまっている。特に「サービス内容／品質」や「障害・トラブル対応」ファクターの評価が低く、まだ改善の余地が大きいと言える。クラウド PBX を導入していない企業においても、その不安・懸念事項として、「サービスの安定性／障害・トラブル頻度」や「通話音質」、「障害・トラブル発生時の復旧時間／サポート対応」を挙げる企業がそれぞれ2割前後と一定数いることが確認されている。しかし、今回のクラウド PBX の総合満足度の向上はこうしたイメージの払拭と一層の普及・拡大に向けて通信品質やサポートの改善・強化が有効であることを示していると言える。

J.D. パワー 2024 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。（対象5社）

第1位：KDDI（653ポイント）

12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」、「障害・トラブル対応」の全4ファクターで最高評価。

第2位：ソフトバンク（632ポイント）

第3位：NTT西日本（619ポイント）

《J.D. パワー 2024 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*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。今回で18回目の実施となる。2022年調査までは企業の電話管理担当者宛に調査を実施し、主に総務担当者からの回答を得ていたが、2023年調査以降は企業の情報システム部門宛に調査を実施。

*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：2024年7月下旬～8月中旬
- 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：2,458社から3,295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」（45%）、「コスト」（26%）、「営業・導入対応」（25%）、「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。

【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。

《本リリースに関するお問い合わせ》

株式会社 J.D. パワー ジャパン

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（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

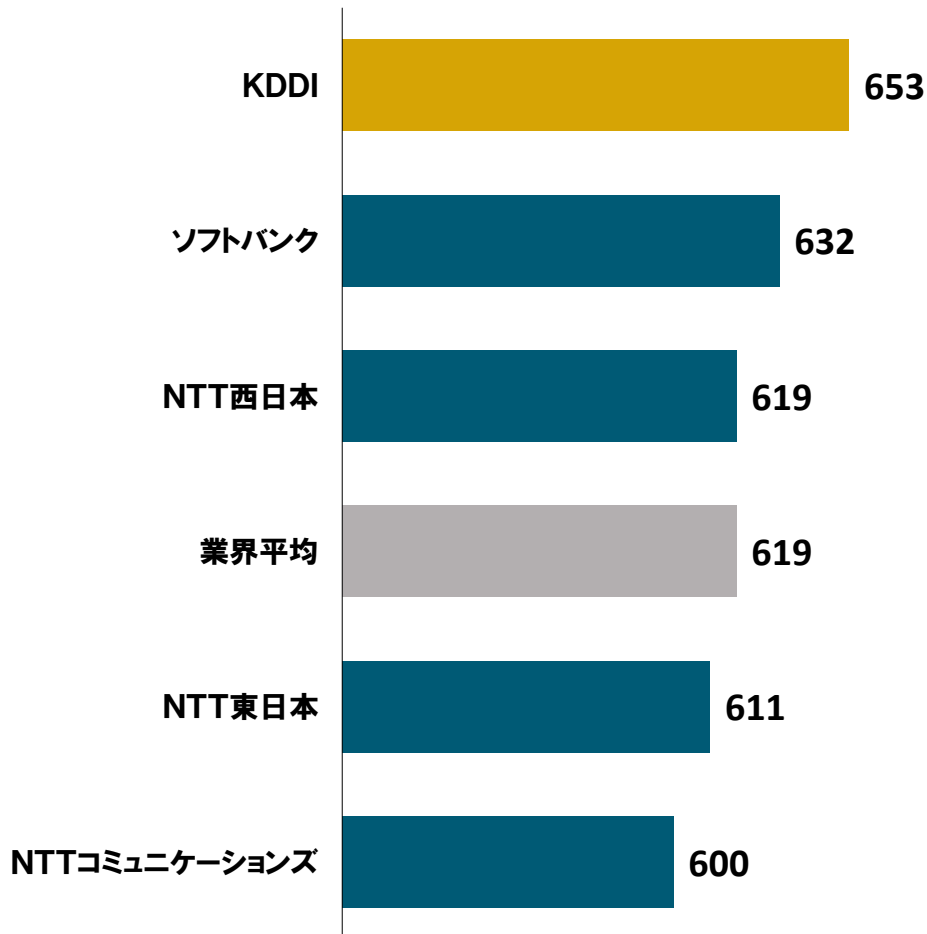
J.D. パワーについて：

米国に本社を置く J.D. パワーは消費者インサイト、アドバイザリーサービス、データと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。ビッグデータや人工知能（AI）、アルゴリズムモデリング機能を活用して消費者行動を捉える先駆者であり、消費者に関する鋭い業界インテリジェンスを提供してきました。J.D. パワーは半世紀以上に渡って、顧客とブランド・製品に関わり続け、主要産業における世界の大手企業から、顧客対応戦略の指針として信頼されています。

J.D. パワーは、北米、ヨーロッパ、アジア太平洋にオフィスを構えています。事業内容の詳細については、<https://japan.jdpower.com/ja> をご覧ください。

J.D. パワー 2024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 2024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。