

2025年10月16日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2025年法人向けネットワークサービス顧客満足度調査SM

大企業市場ではソフトバンクが4年連続第1位、
SMB市場では中部テレコミュニケーションが20年連続での第1位

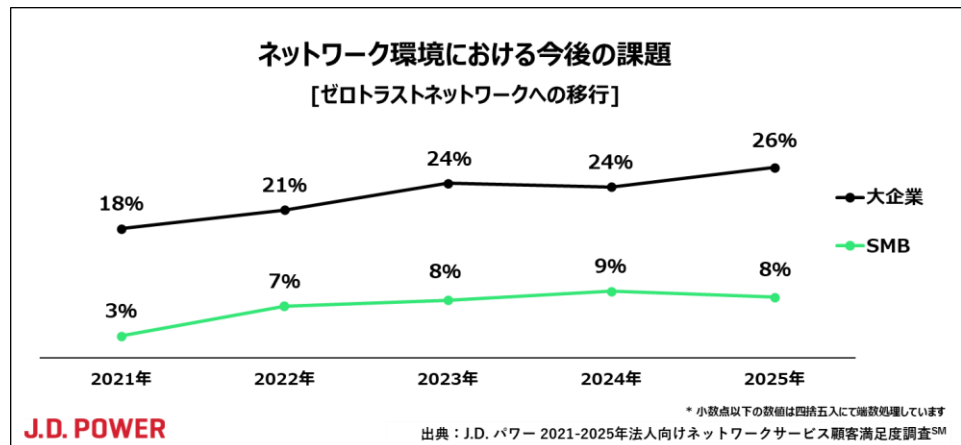
CS（顧客満足度）に関する調査・コンサルティングの国際的な専門機関である株式会社 J.D. パワー ジャパン（本社：東京都港区、CEO：木本卓、略称：J.D. パワー）は、**2025年法人向けネットワークサービス顧客満足度調査**の結果を発表した。

大企業中心に高まる「ゼロトラストネットワーク」への関心

近年、企業を取り巻くネットワーク環境は大きな転換期を迎えている。サイバー攻撃の高度化に加え、テレワークの普及やクラウドサービスの利用拡大など、働き方やITインフラの変化が加速する中、従来のセキュリティモデルでは対応が困難な状況が生じている。

こうした中、社内外問わずすべてのアクセスを検証・制御する「ゼロトラストネットワーク」という考え方に基づいたネットワーク設計が注目され始めている。

今後のネットワーク環境における取り組み課題として「ゼロトラストネットワークへの移行」を挙げた企業は、大企業市場で26%、SMB（中堅・中小企業）市場では8%となった。2021年からの5年間における推移を見ると、大企業市場では概ね増加傾向にあり、今後も大企業を中心に関心の高まりが予想される。



ゼロトラスト関連サービスの利用企業、高い満足度

ネットワークサービス事業者のゼロトラストネットワーク関連のサービス・ソリューションを利用している企業の割合は、大企業・SMB（中堅・中小企業）市場ともに1割未満とまだ少ない。しかしながら、これらの関連サービス・ソリューションを利用している企業におけるネットワークサービスに対する総合満足度は、調査全体平均を21ポイント上回る高水準となっている。特に「サービス内容／品質」および「営業・導入対応」の各ファクターにおいて高い評価が得られており、「サービス内容／品質」では「各種メニューやオプションサービスの充実度」、「営業・導入対応」では「ネットワークや関連サービスに関する提案力」が特に高く評価されている。これらセキュリティ関連のサービス内容や顧客提案が満足度の向上に寄与していることがうかがえる。

今後も企業におけるネットワークの安全性確保は、事業継続の観点からも大きな課題となっていくであろう。通信事業者には、セキュリティ関連サービスのさらなる拡充に加え、クラウドサービスの利用や多様な働き方に対応した柔軟か

つ高度な提案力が求められる。顧客のニーズを的確に捉えたサービス設計と導入支援を通じて、企業の安心・安全なネットワーク運用を支える役割が、今後ますます求められる。

J.D. パワー 2025 年法人向けネットワーク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。

<大企業市場部門>※従業員数 1,000 名以上企業市場（対象 5 ブランド）

第 1 位：ソフトバンク（642 ポイント）

4 年連続の総合満足度第 1 位。「コスト」、「障害・トラブル対応」の 2 ファクターで最高評価。

第 2 位：KDDI（633 ポイント）

第 3 位：NTT ドコモビジネス（624 ポイント）

<SMB 市場部門>※従業員数 50 名以上 1,000 名未満企業市場（対象 11 ブランド）

第 1 位：中部テレコミュニケーション（697 ポイント）

20 年連続の総合満足度第 1 位。「サービス内容／品質」、「営業・導入対応」、「コスト」、「障害・トラブル対応」の全 4 ファクターで最高評価。

第 2 位：ソニービズネットワークス（657 ポイント）

第 3 位：USEN ICT Solutions（651 ポイント）

J.D. パワー 2025 年法人向けネットワーク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、通信事業者が提供する固定系の法人向けネットワークサービス¹に対する顧客満足度を聴取し明らかにする調査。今回で 24 回目の実施となる。

■実施期間：2025 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：通信事業者が提供する固定系の法人向けネットワークサービスを利用している企業（従業員数 50 名以上）

■調査回答社数：

大企業市場部門（従業員数 1,000 名以上企業）：497 社から 813 件

SMB 市場部門（従業員数 50 名以上 1,000 名未満企業）：4,924 社から 7,128 件

※大企業市場部門／SMB 市場部門ともに、1 回答社から最大 2 通信事業者の評価を取得

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以下の通り（カッコ内は影響度）。

「サービス内容／品質」（41%）、「営業・導入対応」（31%）、「コスト」（24%）、「障害・トラブル対応」（5%）

¹ レイヤー2/3 混合 VPN サービスや IP-VPN、広域イーサネット、インターネット接続サービス等

* 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。
詳細は <https://japan.jdpower.com/ja/our-benchmarking-study-methodology> をご覧ください。

【ご注意】 チャートやデータを記事に引用する場合には、出典元として本調査名を明記してください。
弊社の許可なく記載された情報や結果を企業の広告や販促・広報活動に転用することは出来ません。

《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：

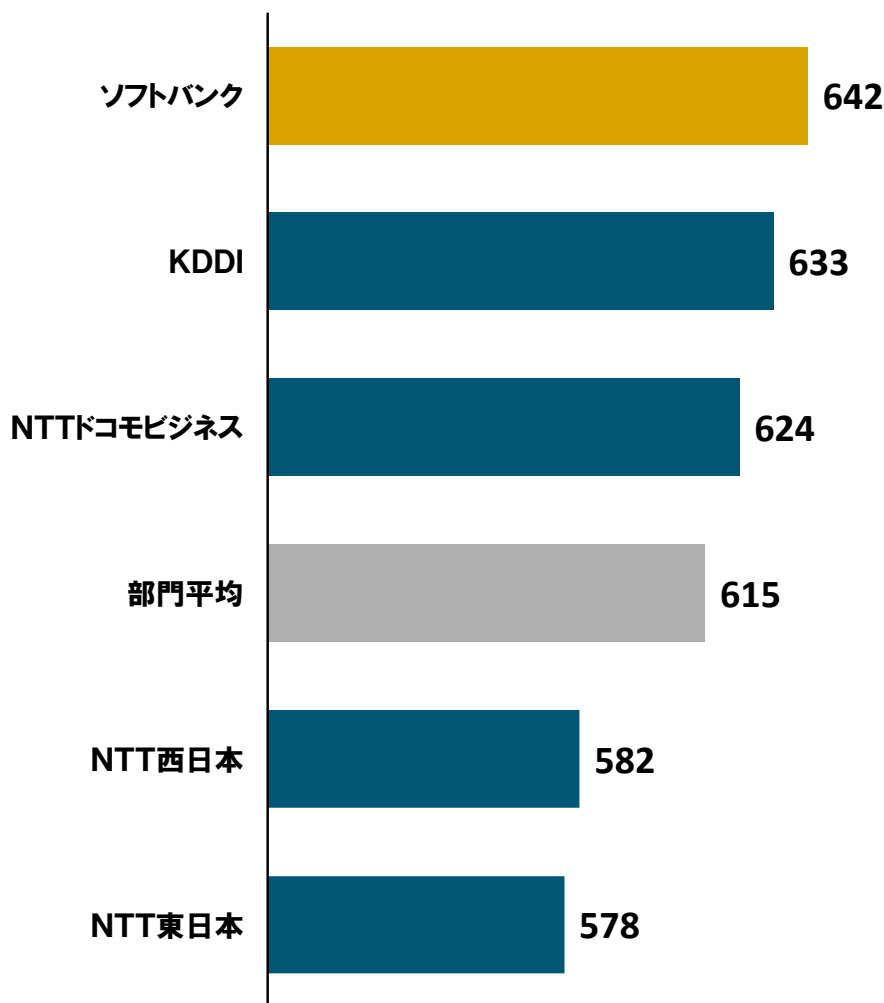
米国に本社を置く J.D. パワーは消費者インサイト、アドバイザリーサービス、データと分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。ビッグデータや人工知能（AI）、アルゴリズムモデリング機能を活用して消費者行動を捉える先駆者であり、消費者に関する鋭い業界インテリジェンスを提供してきました。J.D. パワーは半世紀以上に渡って、顧客とブランド・製品に関わり続け、主要産業における世界の大手企業から、顧客対応戦略の指針として信頼されています。

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 2025年法人向けネットワーク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)

大企業市場部門 (従業員数1,000名以上企業市場)



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/セグメントのみ公表対象としています。
同スコア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。

出典: J.D. パワー 2025年法人向けネットワークサービス顧客満足度調査SM

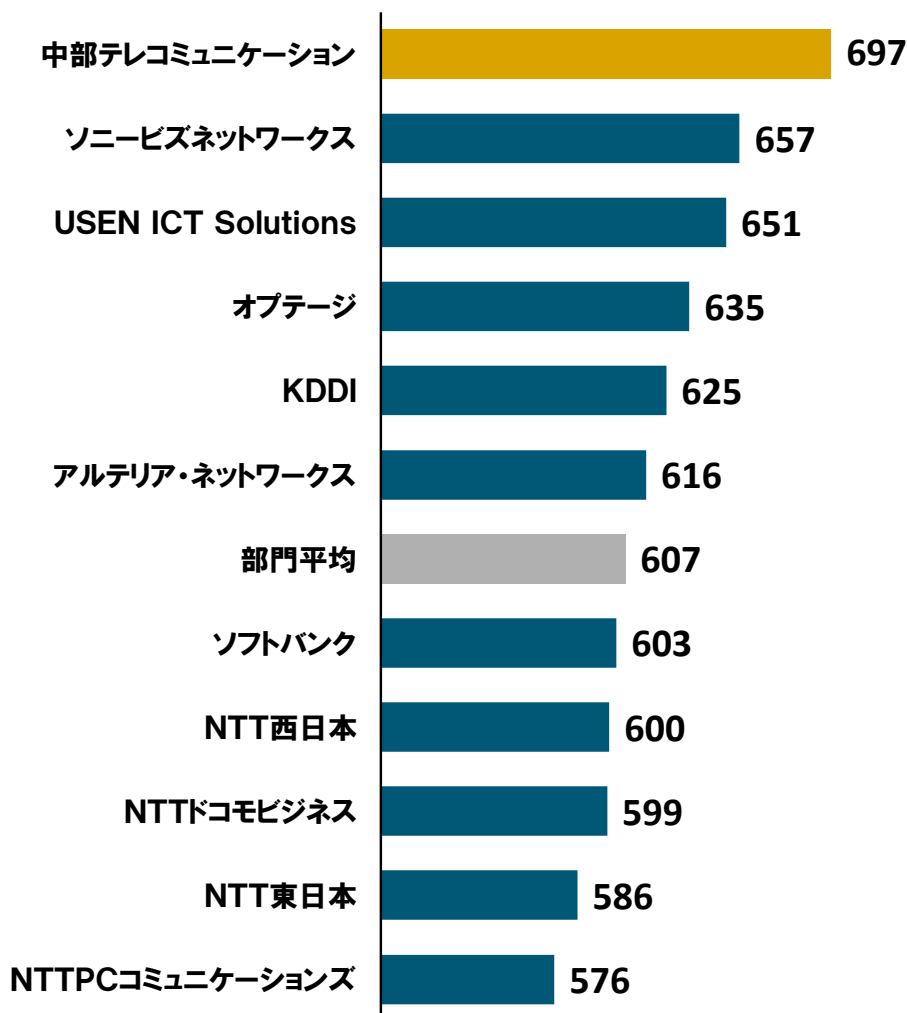
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記してください。

J.D. パワー 2025年法人向けネットワーク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)

SMB市場部門

(従業員数50名以上1,000名未満企業市場)



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/セグメントのみ公表対象としています。
同スコア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。

出典: J.D. パワー 2025年法人向けネットワーク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。