

報道用資料

2015年9月14日

2015年日本クラウドサービス提供事業者顧客満足度調査<通信事業者編>

<当資料の要約>

- クラウドサービスの選定理由として最も多いのは「価格面」。次いで「事業者に対する信頼性」。
- クラウドサービス提供事業者に対する満足度では、導入後フォローアップに対する評価の低さが目立つ。
- ソフトバンクが総合満足度第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 アジア・パシフィック（本社：東京都港区、代表取締役社長：鈴木郁、略称：J.D. パワー）は、2015年日本クラウドサービス提供事業者顧客満足度調査<通信事業者編>の結果を発表した。

当調査は、通信事業者が提供・販売する法人向けのクラウドサービス（ホスティングサービス含む）に対する顧客満足度を調べるもので、今年初めて実施した。全国の従業員規模 50 名以上の企業を対象に 7 月に郵送調査を行い、通信事業者提供のクラウドサービスを利用している 741 社から回答を得た。尚、当調査では 1 回答社から最大 2 つの事業者の評価を得ており、評価件数は 838 件となっている。

クラウドサービス選定理由の上位 3 項目は「価格・見積金額が妥当」（52%）、「信頼できる・有名な会社なので」（35%）、「提案内容が優れていた」（22%）となった。特に 2 番目に多い“信頼”を選定理由にあげる企業の割合は、当社で実施している他の IT・通信関連サービスの調査と比べても多い傾向にある。サービスの持続性や安全性も念頭に置いているためか、事業者に対する信頼感もクラウドサービス選定においてはより重要な要素となっているようである。

顧客満足度の測定にあたっては、6 つのファクター（「導入・構築対応」、「システム品質」、「障害・トラブル対応」、「コスト」、「営業対応」、「サービス提供体制」）を設定し、各ファクターの総合満足度に対する影響度をもとに、総合満足度スコアを算出している（1,000 ポイント満点）。調査ではこれら 6 つのファクター（領域）に関する計 19 個の詳細項目別評価を聴取しているが、最も評価が低かったのは営業対応領域における“導入したクラウドサービスに対するフォローアップ”となった。特に従業員数 100 人未満や 100～299 人といった中小規模企業において評価の低さが顕著となっている。サービス提供事業者には導入の際のフォローのみならず、導入後にも適切なフォローアップが行える営業体制が望まれる。

◆ソフトバンクが総合満足度第 1 位◆

総合満足度ランキングは、ランキング対象となった 3 社中、ソフトバンクが第 1 位（総合満足度スコアは 637 ポイント）となった。ファクター別の評価では「導入・構築対応」、「システム品質」、「営業対応」、「サービス提供体制」の 4 つのファクターにおいて他社を上回るトップスコアを得ている。第 2 位は KDDI（616 ポイント）、

第3位はNTT コミュニケーションズ (603 ポイント) となった。

*J.D. パワーが結果を発表する調査はすべて J.D. パワーが第三者機関として自主企画により実施したものです。

<株式会社 J.D. パワー アジア・パシフィックについて>

当社は米国 J.D. パワーの日本を含むアジア地域でのビジネスの拠点として 1990 年に設立された。自動車業界を始め通信、IT、金融、保険、トラベルなど様々な業界において顧客満足に関する調査やコンサルティングを実施している。尚、J.D. パワーではシンガポール、北京、上海、バンコクに拠点をもち、日本、オーストラリア、中国、インド、インドネシア、マレーシア、フィリピン、台湾、タイ、ベトナムで調査を実施している。会社概要や提供サービスなどの詳細は当社ウェブサイト <http://japan.jdpower.com> まで。

<当調査に関するお問い合わせ先>

(株) J.D. パワー アジア・パシフィック

コーポレート コミュニケーション

住 所： 東京都港区虎ノ門 5-1-5 メトロシティ神谷町 (〒105-0001)

電 話： 03-4550-8060

F A X： 03-4550-8152

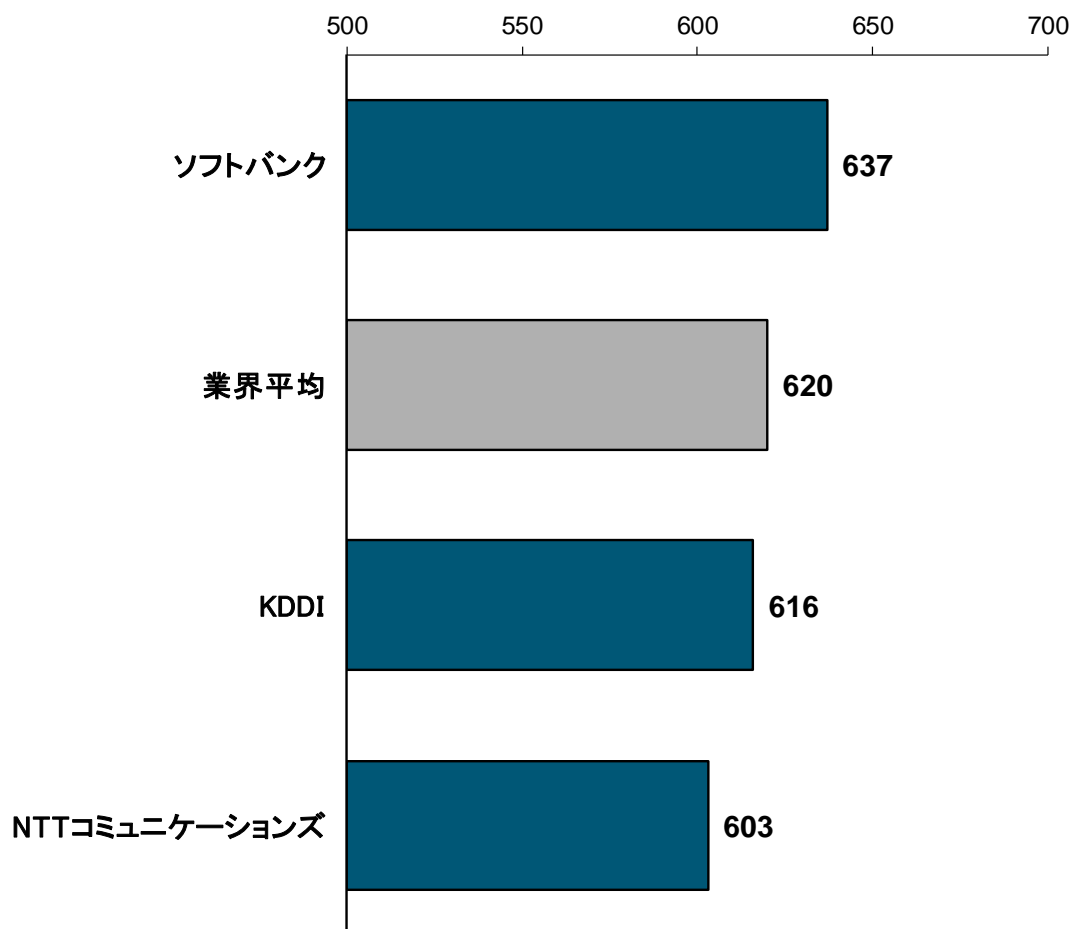
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<ご注意>

本紙は報道用資料です。(株)J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く本資料に掲載されている情報および結果を広告または販促活動に転用することを禁止します。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本クラウドサービス提供事業者顧客満足度調査 〈通信事業者編〉SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



注) インターネットイニシアティブ、NTT東日本、NTT西日本、NTTドコモ、ビッグロブ、ニフティは少数サンプルのためランキングに含まれていません。

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本クラウドサービス提供事業者顧客満足度調査〈通信事業者編〉SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、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、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本クラウドサービス提供事業者顧客満足度調査〈通信事業者編〉SM)を明記して下さい。