

報道用資料

2015年9月3日

KDDIが3年連続で満足度第1位

2015年日本法人向けIP電話・直収電話サービス顧客満足度調査

〈当資料の要約〉

- **業界全体で満足度向上。障害・トラブル対応の評価向上が牽引。**
- **KDDIが3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 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年日本法人向け IP 電話・直収電話サービス顧客満足度調査の結果を発表した。

当調査は通信事業者が提供する法人向けの IP 電話サービスおよび直収電話サービス（※1）に対する満足度を調べるもので、今年6月に全国の従業員数100名以上の企業に郵送調査を行い、1,069社から回答を得た。当調査では1回答社から最大2つのサービスについての評価を得ているため、実際の評価件数は1,394件となっている。

（※1） 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

IP 電話・直収電話サービスの満足度は業界全体で昨年から向上している。特に「障害・トラブル対応」の満足度向上が大きく、調査対象となった5社中、3社がスコアを伸ばしている。中でも「障害・トラブル対応」の満足度に最も影響度の高い“各種報告の適切さ（中間報告、原因報告等）”の評価向上が大きく寄与している。障害・トラブル発生の際、復旧・解決時間が長引くほど顧客満足度は低下する傾向にあるが、今回の調査では“3時間超”といった復旧時間長期化のケースにおいても前年から満足度は向上している。復旧見込み時間の伝達や中間状況連絡、完了時説明等、顧客を待たせ続けられない、待ち時間への納得感を与えるといった顧客に対する各種報告・連絡活動の取り組み強化が背景にあると推察される。トラブル経験を有する顧客においては、「障害・トラブル対応」は「コスト」と同様、総合満足度を左右する最も高い影響度を持つ。トラブル発生の際の顧客との密なコミュニケーション体制の強化継続が望まれる。

IP 電話・直収電話サービスの総合顧客満足度は、KDDI が総合満足度スコア 654 ポイントで3年連続での第1位となった。同社は「サービス内容／品質」、「障害・トラブル対応」、「コスト」の3つのファクターにおいて5社中、トップの評価を得ている。総合満足度第2位は NTT 東日本（同 634 ポイント）、第3位は NTT コミュニケーションズ（623 ポイント）となった。

顧客満足度の測定にあたっては、4つのファクター（領域）を設定し評価を聴取している。各ファクターにおける複数の詳細項目に対する顧客の評価をもとに総合満足度スコアを算出した（1,000 ポイント満点）。ファクターごとの総合満足度に対する影響度は、「コスト」（39%）、「サービス内容／品質」（31%）、「営業・導入対応」（24%）、「障害・トラブル対応」（6%）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

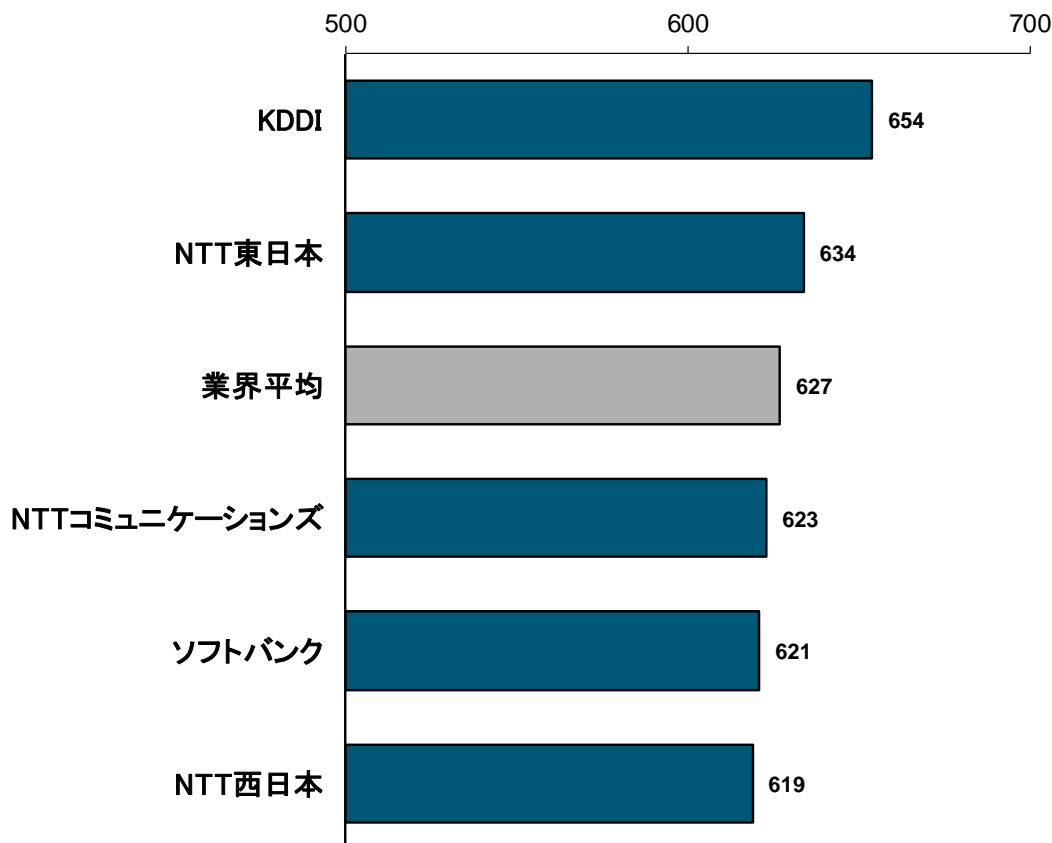
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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)



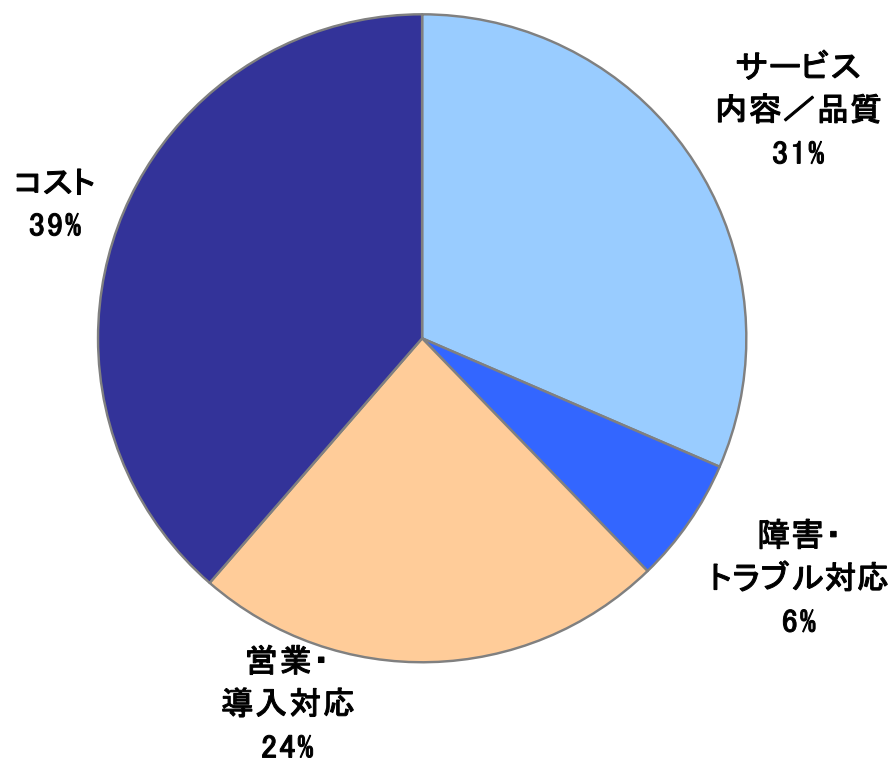
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本法人向けIP電話・直収電話サービス顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワー 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年日本法人向けIP電話・直収電話サービス顧客満足度調査SM)を明記してください。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本法人向けIP電話・直収電話サービス顧客満足度調査SM

総合満足度を構成するファクター



注) 各パーセント値は端数処理されているため、合計が100にならないことがあります。

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本法人向け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 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年日本法人向けIP電話・直収電話サービス顧客満足度調査SM)を明記してください。