

報道用資料

2015 年 10 月 15 日

2015 年日本法人向けネットワークサービス顧客満足度調査

＜当資料の要約＞

- ネットワーク環境における今後の取り組み課題として「セキュリティ向上」が大きく増加。
- 大企業市場ではソフトバンクが昨年に続き総合満足度第 1 位。
- SMB 市場では中部テレコミュニケーションが 10 年連続の満足度第 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。

当調査は、通信事業者が提供するレイヤー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といった固定系の法人向けネットワークサービスに対する顧客満足度を明らかにするものである。全国の従業員規模 50 名以上の企業を対象に 7 月に郵送調査を行った。当調査では、従業員数 1,000 人以上の企業を対象とした大企業市場と、従業員数 50 人以上 1,000 人未満の企業を対象とした SMB（中堅・中小企業）市場の 2 つの市場に分けて調査を行っており、大企業市場で 454 社、SMB 市場では 4,899 社から回答を得た。尚、当調査では 1 回答社から最大 2 つの通信事業者の評価を得ており、評価件数は大企業市場で 642 件、SMB 市場で 5,987 件となっている。

本年の調査では、ネットワーク環境において今後取り組むべき課題として「システム全体のセキュリティレベル向上」をあげる企業の割合が大企業、SMB（中堅・中小企業）ともに大きく増加した。大企業では 33% から 45% に、SMB では 44% から 51% にそれぞれアップしている。不正アクセスや情報漏洩、マイナンバーへの対応等、企業におけるセキュリティ強化に対する意識の高まりがうかがえる。特に SMB 市場においては、セキュリティ対策を課題視する企業が過半となっており、その割合は大企業以上となっている。中小企業ほどセキュリティ強化は喫緊の課題となっている。しかし、現在主に利用している通信事業者から今年一年以内に「セキュリティ強化策の提案・紹介」を受けたという企業は大企業・SMB ともに 1 割前後という低い水準となっている。通信事業者においても、この気運を逃すことなくネットワーク側面からのセキュリティ提案の促進が求められる。

◆大企業市場ではソフトバンクが2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 10 年連続での第 1 位◆

大企業市場における総合満足度ランキングは、ランキング対象となった 5 社中、ソフトバンクが第 1 位（総合満足度スコアは 649 ポイント）となった。ファクター別の評価では「サービス内容/品質」、「営業・導入対応」、「コスト」の 3 つのファクターにおいて他社を上回るトップ評価となっている。第 2 位は KDDI（602 ポイント）、第 3 位は NTT 東日本が僅差で続いた（600 ポイント）。

SMB 市場では、ランキング対象となった 10 社中、中部テレコミュニケーションが 10 年連続での総合満足度第 1 位（総合満足度スコアは 677 ポイント）となった。本年の調査においても同社は「サービス内容／品質」および「営業・導入対応」、「コスト」の 3 つのファクターで平均を大きく上回るトップスコアとなっている。第 2 位はソフトバンク（618 ポイント）、第 3 位は KDDI（608 ポイント）となった。

顧客満足度の測定にあたっては、ネットワークサービスの総合的な満足度に影響を与える 4 つのファクター（領域）「サービス内容／品質」、「障害・トラブル対応」、「営業・導入対応」、「コスト」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）。

＊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＞

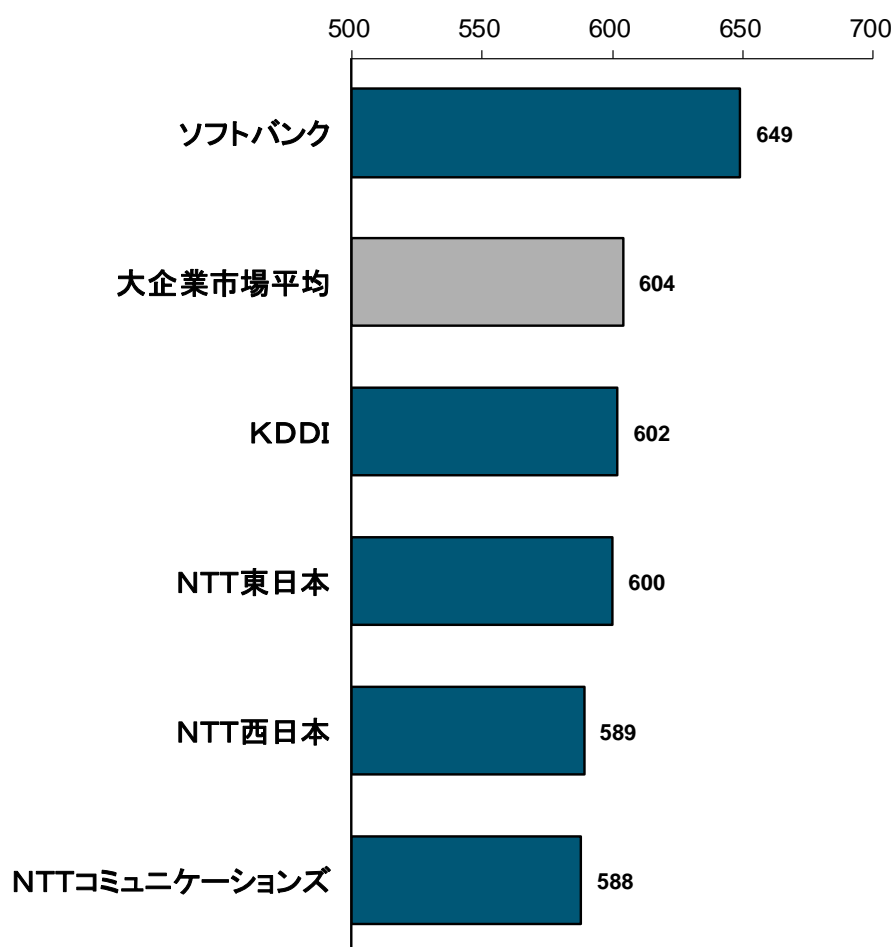
本紙は報道用資料です。(株)J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く本資料に掲載されている情報および結果を広告または販促活動に転用することを禁止します。

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)

【大企業市場セグメント】



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本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 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。

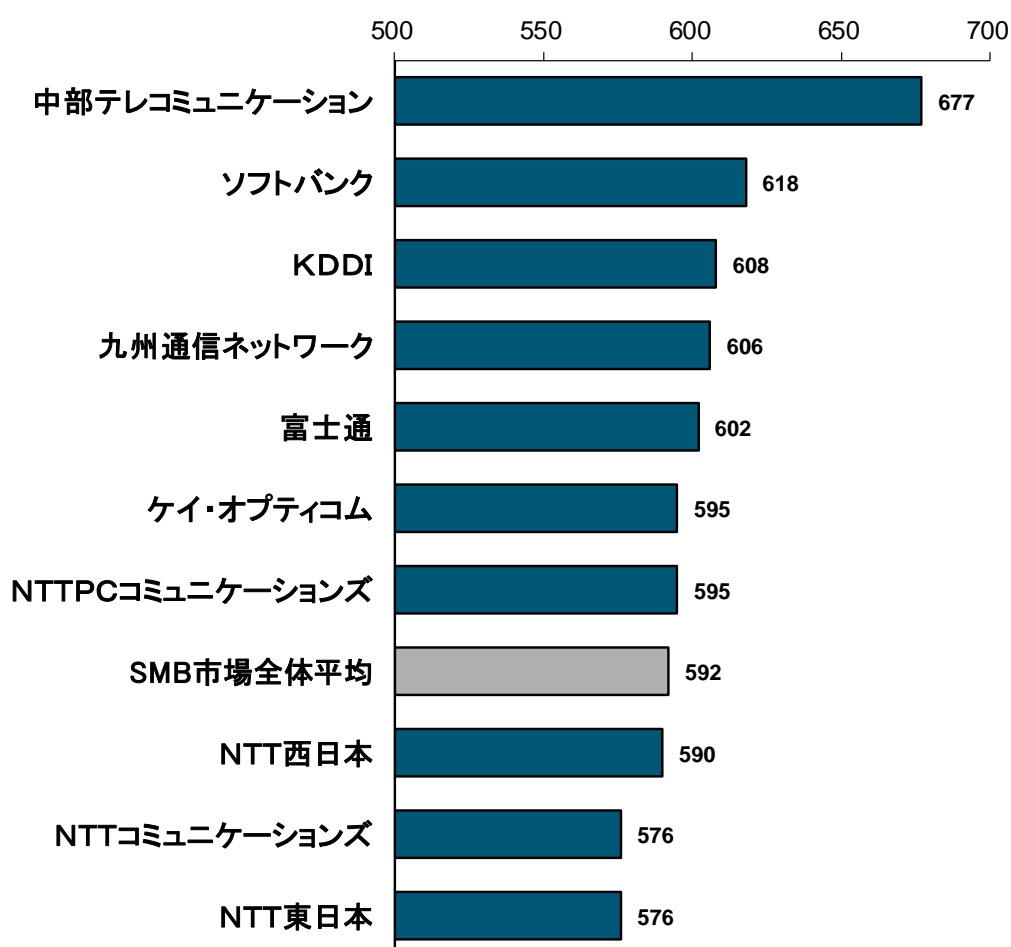
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本法人向けネットワークサービス顧客満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本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市場セグメント】



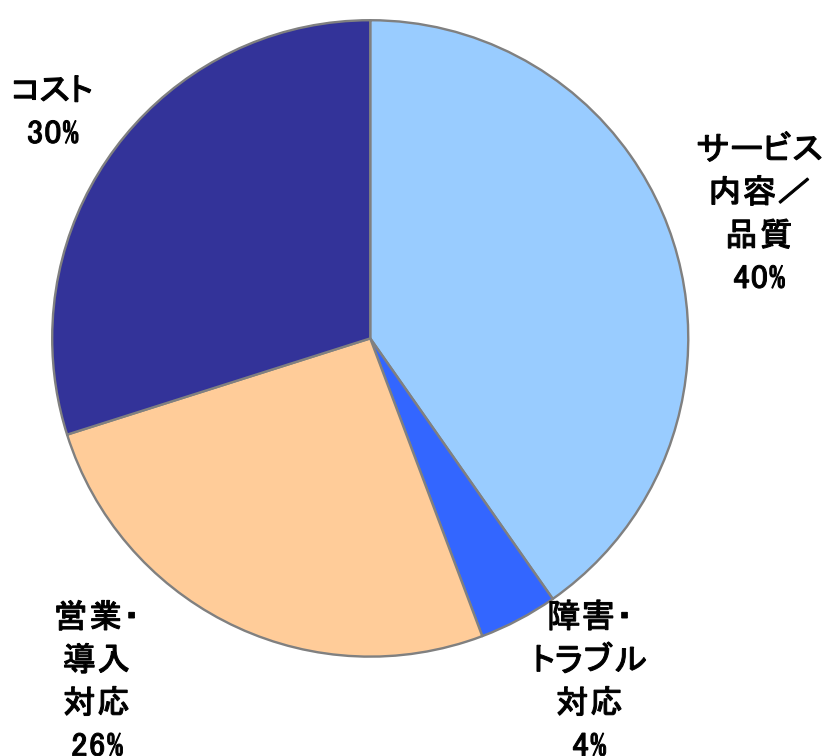
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本法人向けネットワークサービス顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワー 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年日本法人向けネットワークサービス顧客満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本法人向けネットワーク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



※パーセンテージ表記の合計が四捨五入により100%にならない場合があります

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 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年日本法人向けネットワークサービス顧客満足度調査SM)を明記して下さい。