

報道用資料

2016年9月12日

**クラウドサービスに関する顧客満足度、
IaaS/PaaS 型サービスでは NTT コミュニケーションズが第 1 位
クラウド型グループウェア導入ベンダーではソフトバンクが第 1 位**

2016 年日本クラウドサービス提供事業者顧客満足度調査

〈当資料の要約〉

- **NTT コミュニケーションズ、ソフトバンクがそれぞれの分野で満足度第一位**
- **トラブルサポートや営業フォロー活動といった人的対応の強化が求められる**

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、2016 年日本クラウドサービス提供事業者顧客満足度調査の結果を発表した。

当調査は、法人向けのクラウドサービスに関する顧客満足度を調べるもので、IaaS/PaaS 型クラウドサービス（ホスティング・レンタルサーバーも含む）に関する調査と、クラウド型グループウェアの販売・導入支援を行うシステムベンダーに関する調査の 2 つを実施した。調査は全国の従業員規模 50 名以上の企業を対象に 2016 年 7 月に郵送調査によって行い、IaaS/PaaS 型クラウドサービスについては 723 社から、クラウド型グループウェア導入ベンダーについては 585 社から回答を得た。尚、IaaS/PaaS 型クラウドサービスについては 1 回答社から最大 2 つのサービス事業者の評価を得ており、評価件数は 820 件となっている。

顧客満足度の測定にあたっては、IaaS/PaaS 型クラウドサービスでは「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」の 4 つのファクターを、クラウド型グループウェア導入ベンダーについては「導入・構築対応」、「導入後サポート」、「コスト」、「営業対応」の 4 ファクターをそれぞれ設定し、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）。

IaaS/PaaS 型クラウドサービスの顧客満足度は、ランキング対象となった 5 社中、NTT コミュニケーションズが第 1 位（総合満足度スコアは 611 ポイント）となった。第 2 位はアマゾンウェブサービス（AWS）と KDDI が僅差で続いた（同 610 ポイント）。NTT コミュニケーションズは「営業・導入対応」ファクターで 5 社中、最も高い評価を得ている。

クラウド型グループウェア導入ベンダーの顧客満足度は、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 609 ポイント）となった。第 2 位は KDDI（同 600 ポイント）、第 3 位はサイボウズ（同 593 ポイント）となった。ソフトバンクは「導入・構築対応」と「営業対応」の 2 ファクターで最も高いスコアとなっている。

業界全体でみると IaaS/PaaS 型クラウドサービスの満足度では、前述の 4 つのファクターのうち「障害・トラブル対応」のスコアが最も低い結果となった。詳細項目でみると「復旧・解決にかかる時間」の評価が最も低い。

「障害・トラブル対応」はサービス事業者間のスコア差が最も大きいファクターとなっており、バラつきが大きい領域ともなっている。障害原因や問題箇所の切り分け・特定の支援等、顧客側でのトラブル発生の際のサポート体制強化が望まれる。

また、クラウド型グループウェア導入ベンダーに対する満足度では「営業対応」ファクターの評価が4ファクター中、最も低い結果となっており、詳細項目でみると“導入したサービスに対するフォローアップ（様子伺いや情報提供等）”のスコアが低い。この導入後のフォローアップについては IaaS/PaaS サービスにおいても同様に低い評価傾向にある。サービス納入後における定期的な顧客との関係作りはCS活動の基本でもあり、また他サービス提供のきっかけ作りともなる。ネットの向こう側となるクラウドサービスではあるが、やはり顧客との接点をいかに維持していくかも重要な検討課題であろう。

*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。

<J.D. パワーについて>

J.D. パワー（本社：米国カリフォルニア州コスタメサ）は、顧客満足に関するインサイト並びにパフォーマンス改善のためのソリューションを提供している国際的なマーケティング情報サービス企業である。毎年、世界中で数百万人にのぼる消費者やビジネス・ユーザーを対象に、品質や顧客満足に関する調査を実施している。北米、南米、ヨーロッパとアジアに計17の拠点を有する。アジア・パシフィックではシンガポール、北京、上海、バンコク、マレーシアに拠点をもち、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、シンガポール、台湾、タイ、ベトナムで調査を行っている。詳しく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

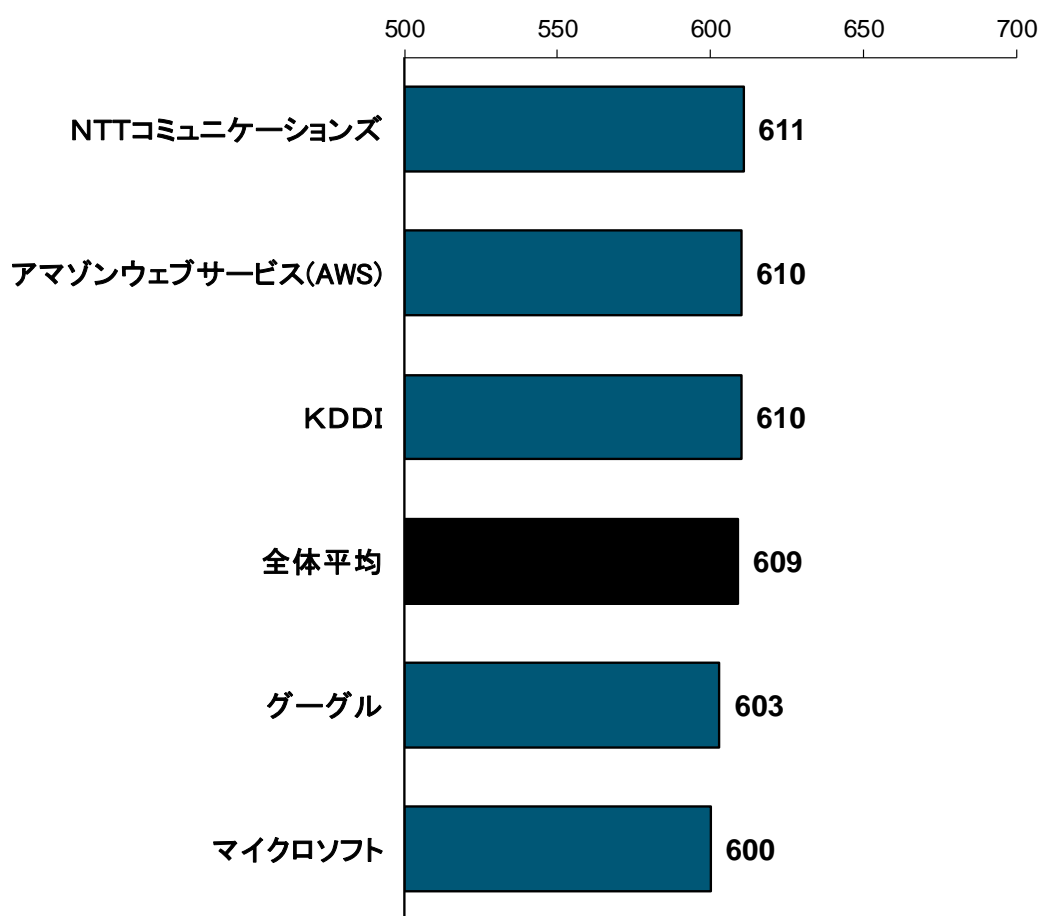
<ご注意>

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 2016年日本クラウドサービス提供事業者顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

【IaaS/PaaS型クラウドサービス】



注) 同点の場合は事業者名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 2016年日本クラウドサービス提供事業者顧客満足度調査SM

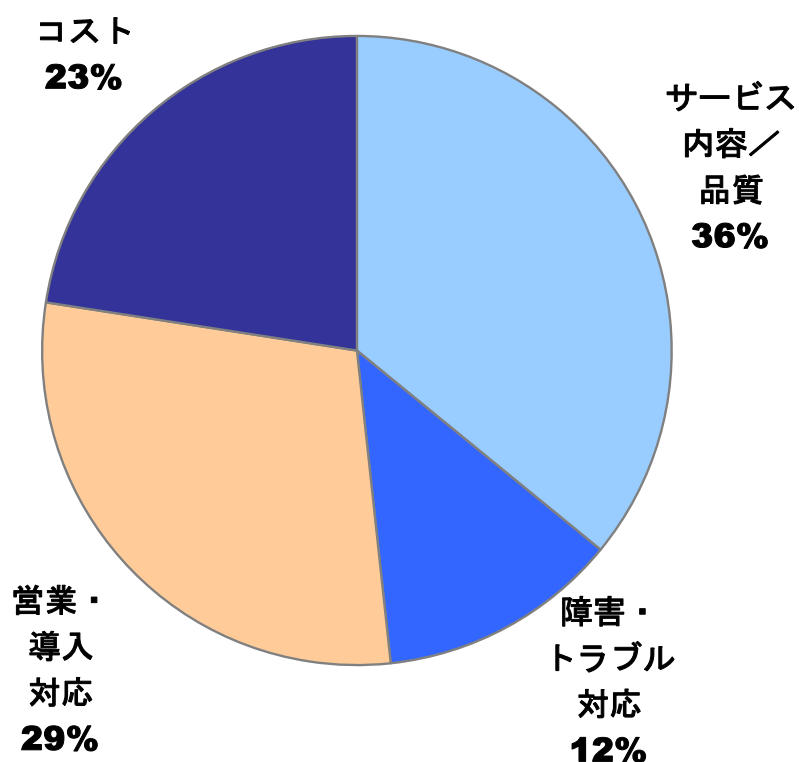
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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下さい。

J.D. パワー 2016年日本クラウドサービス提供事業者顧客満足度調査SM

総合満足度を構成するファクター

【IaaS/PaaS型クラウドサービス】



※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 2016年日本クラウドサービス提供事業者顧客満足度調査SM

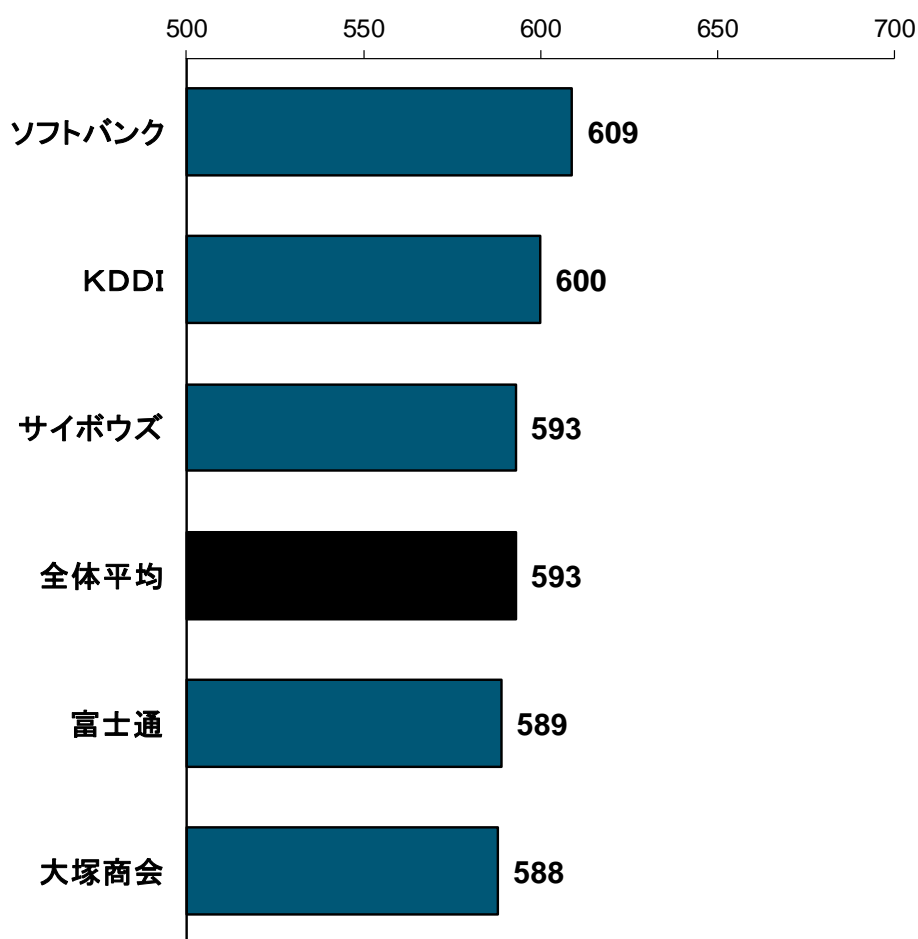
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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下さい。

J.D. パワー 2016年日本クラウドサービス提供事業者顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

【クラウド型グループウェア導入ベンダー】



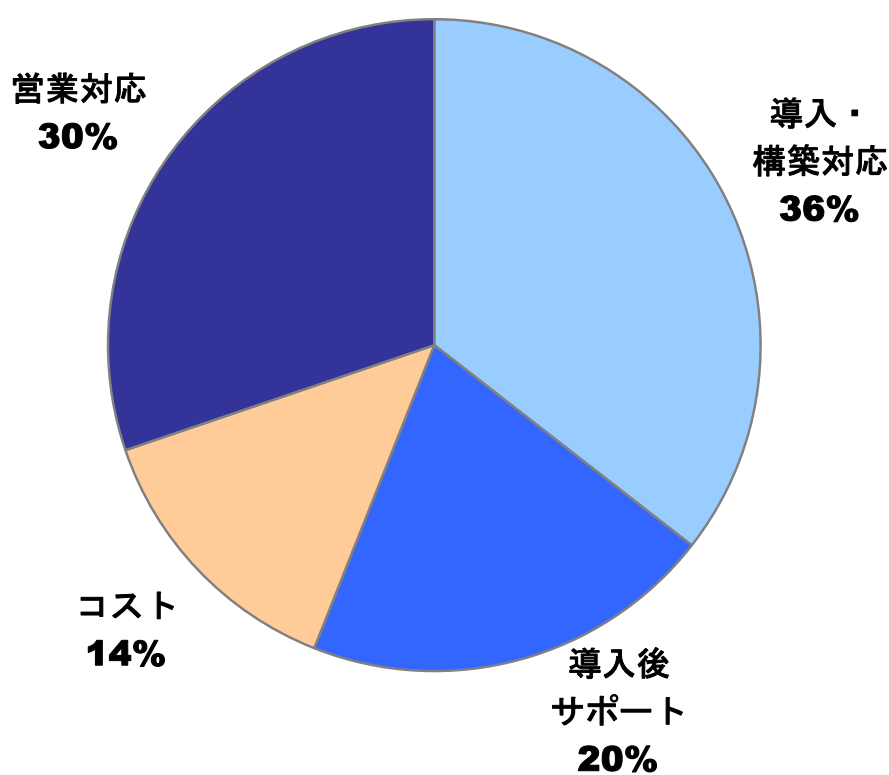
出典: J.D. パワー 2016年日本クラウドサービス提供事業者顧客満足度調査SM

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下さい。

J.D. パワー 2016年日本クラウドサービス提供事業者顧客満足度調査SM

総合満足度を構成するファクター

【クラウド型グループウェア導入ベンダー】



※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 2016年日本クラウドサービス提供事業者顧客満足度調査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下さい。