

## KDDIが4年連続での顧客満足度第1位

### 2016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＞

- 同一サービスを長期利用する企業が年々増加。
- KDDIが4年連続で総合満足度第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、2016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、1,293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1,632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

今年の調査では、利用しているIP電話・直収電話サービスの契約年数が“5年超”という回答が全体の51%となっており、半数を超えた。5年前の2012年調査ではこの割合は36%、3年前の2014年調査では45%となっており、同一サービスを長く利用している長期ユーザーが年々増加していることがうかがえる。IP電話・直収電話サービスは利用サービスや通信会社の切り替えが起こりにくい、固定化が進んでいる市場ともいえる。しかし一方で、顧客満足度の観点でみると5年超利用といった長期利用ユーザーのIP電話・直収電話サービスに対する満足度は低い。とくにコストと営業対応面に関する評価が低い特徴がある。利用期間の長い企業ほど通信会社からのフォローアップや各種提案・情報提供活動といったコンタクトが行われておらず、疎遠な状況となっている。当調査では、例えば“通信環境の総合提案”や“電話会議システムの提案”、“オプションサービスの提案”といった提案活動は営業対応やコスト満足度を大きく高める傾向が見られている。需要掘り起しのためにも長期既存顧客に対しても各種提案等の顧客接点活動の活性化が求められる。

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659ポイントで4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」、「営業・導入対応」、「コスト」の4つのファクターすべてにおいて5社中、最も高い評価を得ている。

総合満足度第2位はNTT東日本（同633ポイント）、第3位はソフトバンク（627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」（38%）、「サービス内容／品質」（31%）、「営業・導入対応」（26%）、「障害・トラブル対応」（5%）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。

<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トメサ）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 の拠点をもつ。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

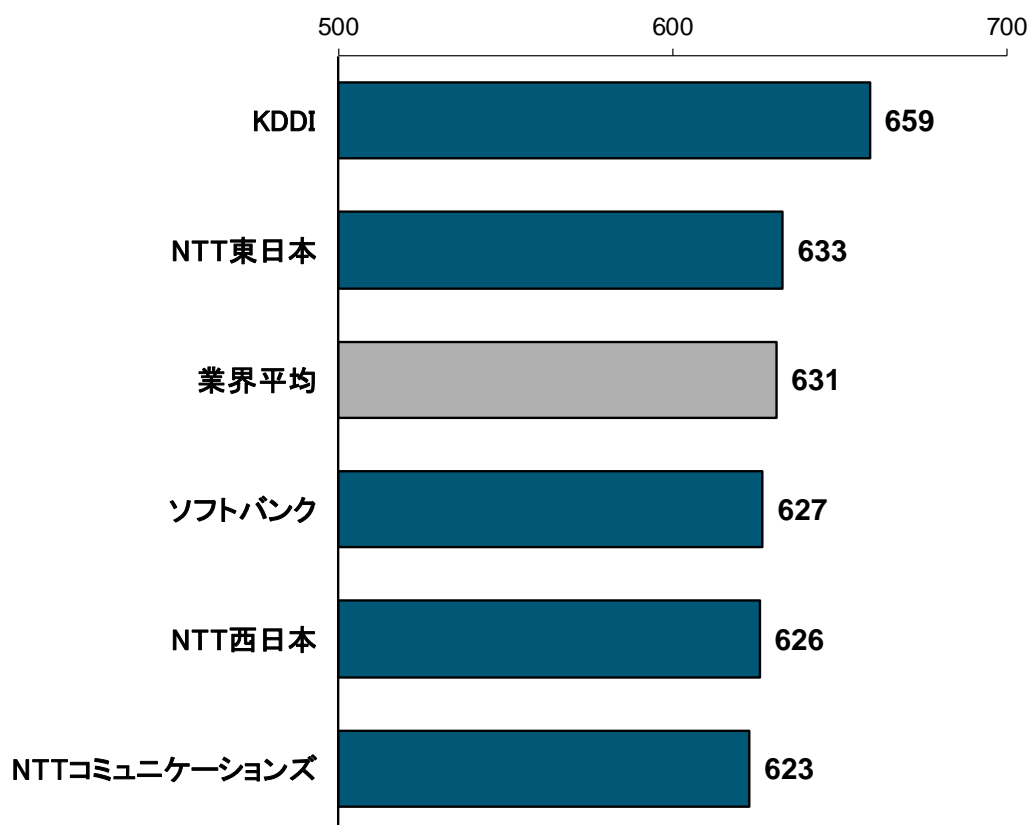
e-mail： [cc-group@jdpower.co.jp](mailto:cc-group@jdpower.co.jp)

<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 2016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<sup>SM</sup>

顧客満足度ランキング  
(1,000ポイント満点)

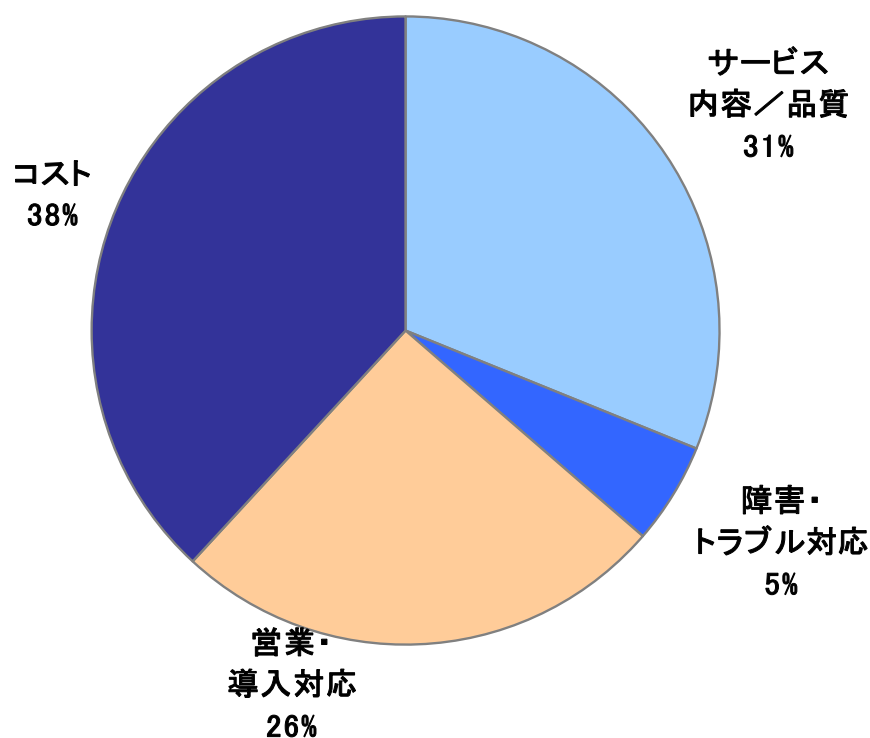


出典: J.D. パワー 2016年日本法人向けIP電話・直収電話サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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年日本法人向けIP電話・直収電話サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 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 2016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<sup>SM</sup>

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。