

KDDIが5年連続の顧客満足度第1位

2017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〉

- IP電話・直収電話のサービス選定理由に変化が見られる。
- KDDIが5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、2017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、1,333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1,678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

◆サービス選定時におけるコスト要因が低下◆

従来と比べてIP電話・直収電話のサービス選定理由に変化が見られている。「全体的な通信コストを抑えられる」、「事業所間の通話料を抑えられる」といったコスト面に関する事項が最も多く挙げられる傾向は変わらないが、その傾向が従来から低下している。例えば「全体的な通信コストを抑えられる」という理由は5年前の2013年調査では55%と半数を超える企業が選定理由として挙げていたが、本年では47%と半数を切るまで減少している。直近1～2年以内にサービス導入／サービス切り替えを行ったという企業のみで比べても、5年前の調査と比較してコスト関連要因を選定理由とする傾向が大幅に減少している。企業における固定通信に対するコスト削減取り組みがある程度一巡し、固定電話サービスやその事業会社に対する選定ポイントについてもコストの要素がやや薄らいできていることが推察される。反対に選定理由としては「信頼できる」や「サポート体制が充実している」といったサービス提供事業者側の“安心感”に関する事項に増加が見られている。携帯電話・スマートフォンの活用が進む法人電話市場においても、固定電話も社内外とのコミュニケーションを担う重要なインフラであることは変わらない。そのようなサービス特性を考慮すれば、利用にあたっての安心感もやはり重要な選定要素となってきた。本調査では、今後のIP電話/直収電話サービスの見直し・更改の際に現在利用している事業者を切り替えたいとする企業ではトラブル時の対応面に対してより低い評価をしている傾向にある。トラブル頻度自体が少ないサービスではあるものの、顧客内における有事の際のサポート対応の品質向上に努めることがますます大切な市場と言える。

◆事業者別の満足度はKDDIが5年連続で第1位◆

IP電話・直収電話サービスの顧客満足度は、KDDIが総合満足度スコア661ポイントで5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業界平均以上の評価を得ており、「サービス内容／品質」および「コスト」の2つのファクターにおいてランキング対象となった5社中、最も高い評価を得ている。
総合満足度第2位はソフトバンク（636ポイント）、第3位はNTT西日本（630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、「サービス内容／品質」（29%）、「障害・トラブル対応」（5%）、「営業・導入対応」（29%）、「コスト」（37%）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（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。また、J.D. パワーは Athene Li, Joseph Pacini, Murphy Qiao and Carsten Geyer の4人の創業者によって率いられる、ロンドンに本社を置く国際的なオルタナティブ投資会社並びにプライベート・エクイティ企業である XI0 グループの投資先企業のひとつである。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

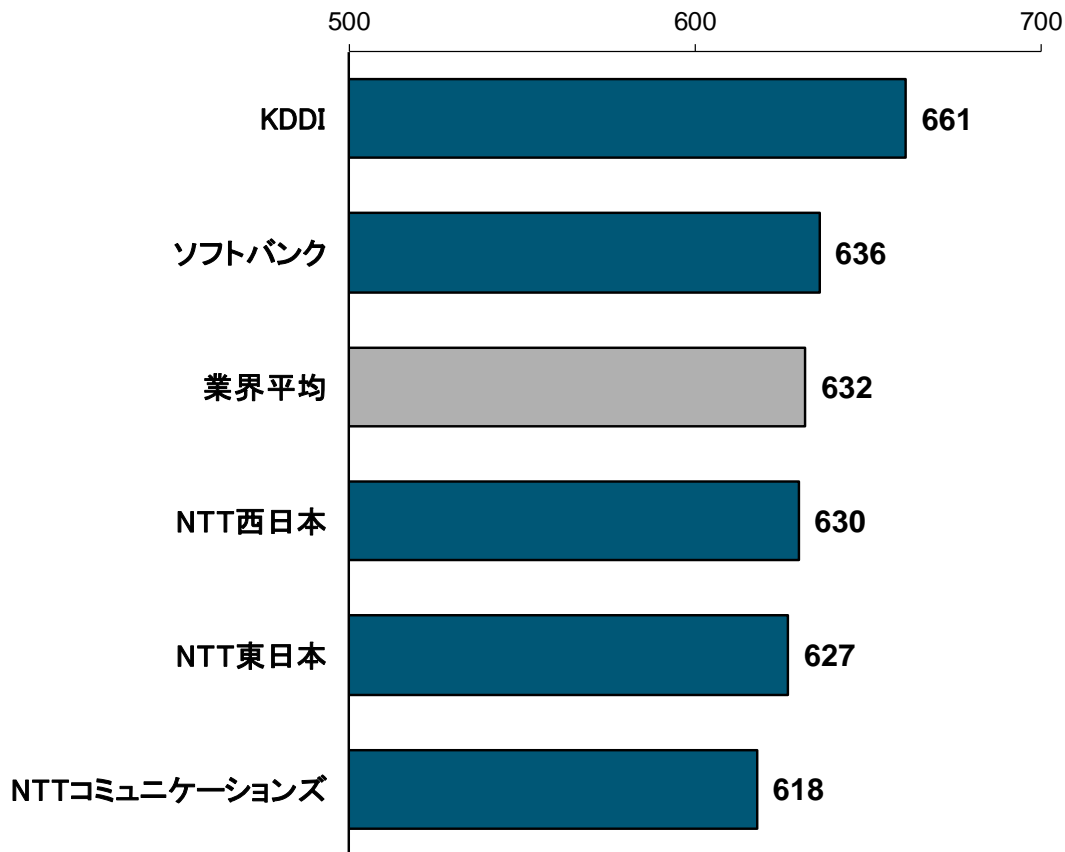
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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 2017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)

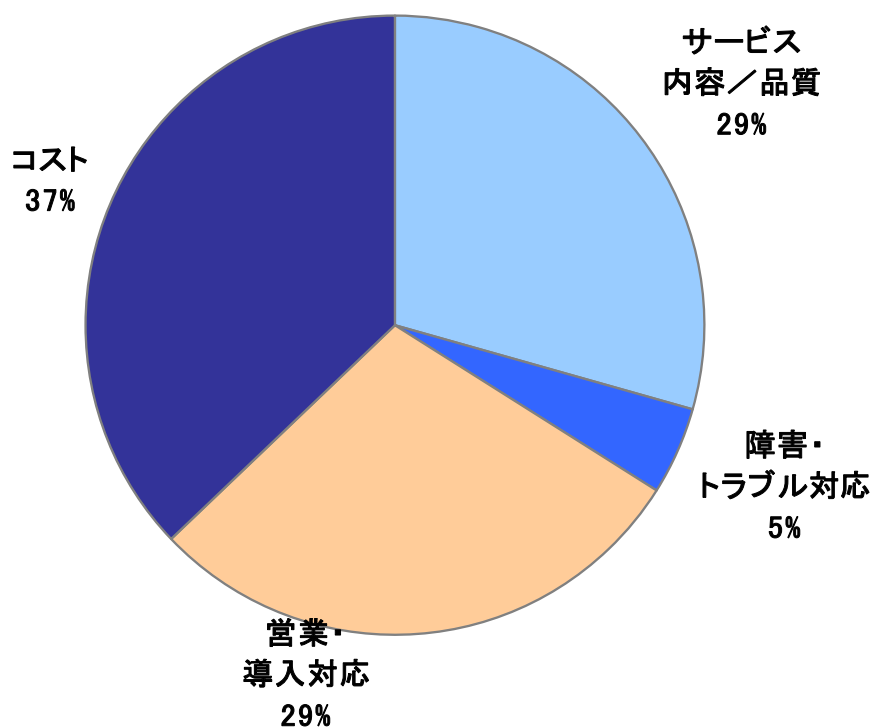


出典: J.D. パワー 2017年日本法人向けIP電話・直収電話サービス顧客満足度調査SM

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 2017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 2017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。