

## J.D. パワー 2017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＞

- ネットワークの取り組み課題として、中小企業を中心に「セキュリティ向上」が最も多い傾向が続く。
- 大企業市場ではソフトバンクが総合満足度第1位。
- SMB市場では中部テレコミュニケーション（CTC）が12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り、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。

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い、大企業市場で 455 社 664 件、SMB 市場では 5,025 社 6,155 件から回答を得た。（一社から最大 2 つの通信事業者の評価を取得している。）

本年の調査でもネットワーク環境における今後の取り組み課題として「セキュリティレベル向上」が最も多くあがっており、従来まで多かった「ネットワークの高速化・広帯域化」や「ネットワークコスト削減」よりもセキュリティ対策を課題とする企業が多い傾向が続いている。セキュリティ向上を今後の課題と回答した企業は、大企業では 45% と昨年 の 50% からやや低下したものの、SMB（中堅・中小企業）では昨年同様に 51% と依然として半数となっており、中小企業を中心にネットワーク環境のセキュリティ対策は喫緊の取り組み課題となっているといえる。

しかし、大企業、SMB とともに、この 1 年でネットワークサービス事業者から「セキュリティ強化策の提案・紹介」を受けたという回答は 1 割前後の低い水準に留まっており、顧客ニーズとサービス事業者側の活動にミスマッチが見られる。調査では「セキュリティ強化策の提案・紹介」を受けた企業の場合のネットワークサービスに対する満足度は業界平均を大きく上回り、特に SMB 市場では 60 ポイント以上スコアが高まる傾向も見られている。

ネットワークサービス事業者各社には今後もこれらセキュリティ面を中心とした、顧客の問題解決に向けたサービス提案強化や関連サービス拡充が望まれる。

### ◆大企業市場ではソフトバンクが顧客満足度第1位。 SMB市場では中部テレコミュニケーションが12年連続第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 619 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 東日本となった（596 ポイント）。

SMB 市場では、ランキング対象となった 11 社中、中部テレコミュニケーションが 12 年連続で総合満足度第 1 位（総合満足度スコアは 673 ポイント）となった。本年も同社は「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を得ている。尚、12 年連続での総合満足度 1 位という結果は、J.D. パワーの日本国内での顧客満足度調査における最多連続記録（タイ）となっている。

SMB 市場における総合満足度第 2 位はエネルギー・コミュニケーションズ（629 ポイント）、第 3 位はソフトバンク（622 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。

<ご注意>本紙は報道用資料です。弊社の許可なく本資料に掲載されている情報および結果を広告や販促活に転用することを禁じます。

《お問い合わせ先》

株式会社 J.D. Power Asia Pacific コーポレート コミュニケーション(北見)

TEL: 03-4550-8060 E-mail: [cc-group@jdpower.co.jp](mailto:cc-group@jdpower.co.jp)

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。

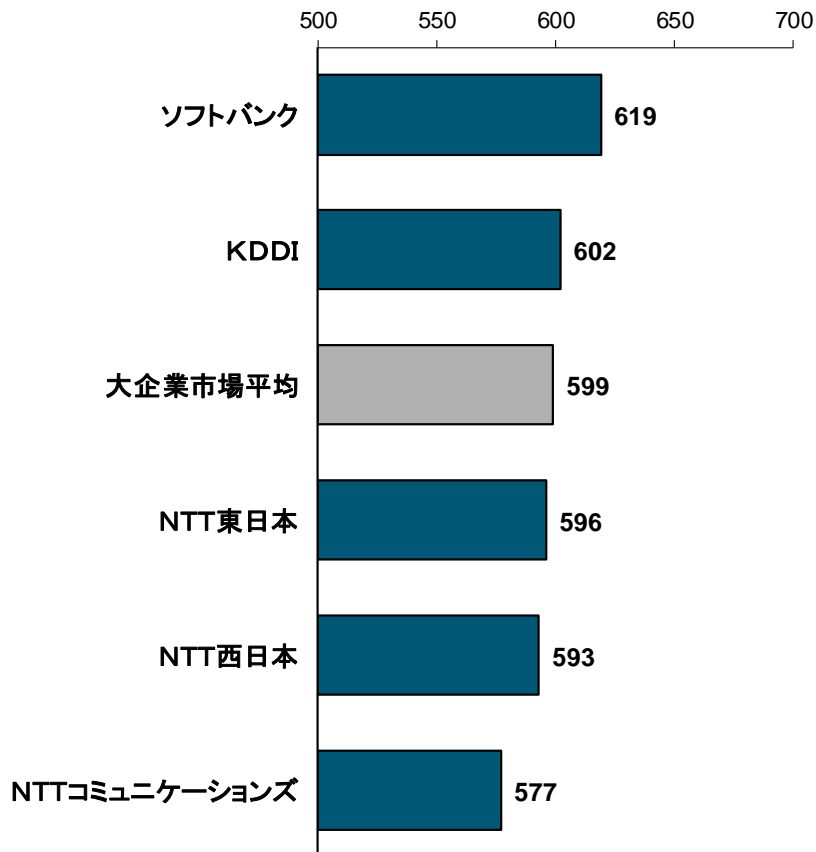
また、J.D. パワーは Athene Li, Joseph Pacini, Murphy Qiao and Carsten Geyer の 4 人の創業者によって率られる、ロンドンに本社を置く国際的なオルタナティブ投資会社並びにプライベート・エクイティ企業である X10 グループの投資先企業のひとつである。詳しくは当社ウェブサイト <http://japan.jdpower.com> まで。

# J.D. パワー 2017年日本法人向けネットワーク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)

### 【大企業市場セグメント】



出典: J.D. パワー 2017年日本法人向けネットワークサービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

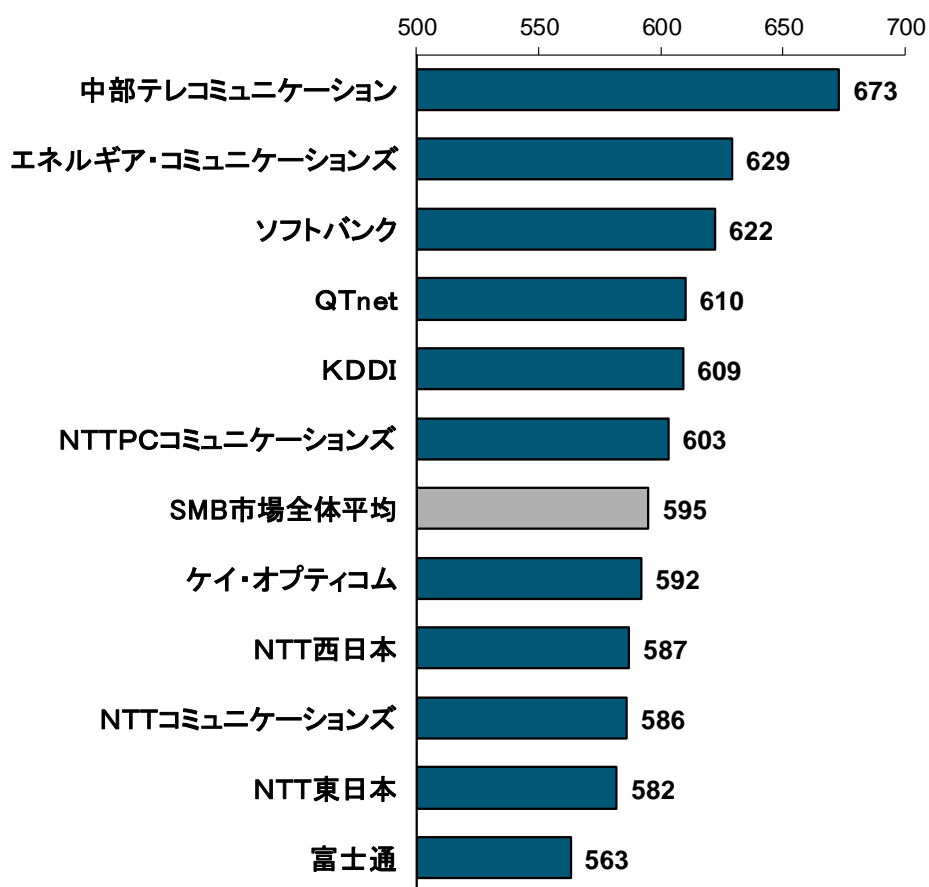
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。  
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記して下さい。

# J.D. パワー 2017年日本法人向けネットワーク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)

### 【SMB市場セグメント】

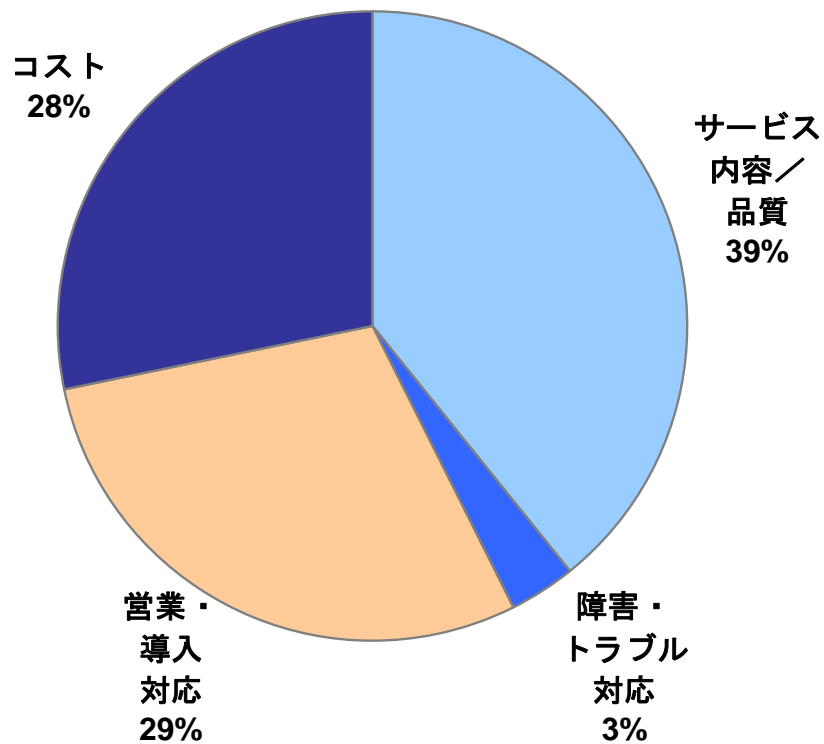


出典: J.D. パワー 2017年日本法人向けネットワークサービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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 2017年日本法人向けネットワーク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



※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 2017年日本法人向けネットワーク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。