

2018年9月5日  
J.D. パワー ジャパン

## J.D. パワー 2018年 法人向け IP 電話・直収電話サービス顧客満足度調査 ～KDDI が6年連続総合満足度第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 ジャパン（本社：東京都港区、代表取締役社長：山本浩二、略称：J.D. パワー）は、2018年法人向け IP 電話・直収電話サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>の結果を発表した。

総合満足度ランキングは下記の通り。

### 第1位：KDDI（660ポイント）

6年連続で総合満足度第1位となった。「サービス内容／品質」「コスト」の2つのファクターで、ランキング対象となった5社中最高評価を得た。

第2位：ソフトバンク（628ポイント）

第3位：NTT 東日本（627ポイント）

### ◆大企業層における満足度が低下◆

本年の調査では業界全体で従業員数1,000名以上といった大企業層における満足度の低下が見られた。多くの通信事業者で総合満足度が10ポイント以上低下しており、特に「営業・導入対応」における低下が大きい。中でも「固定電話や関連サービスに関する提案力」や「導入した固定電話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）」等の評価が低下していた。通信事業者の営業窓口からのコンタクト頻度も減少が見られ、固定電話サービスにおける顧客への提案力やフォロー活動が弱まっていることが推察される。

大企業では、今後数年の固定電話機環境について「台数を減らしモバイルに置き換えていきたい」とする回答が33%を占め、中堅・中小企業の17%と比較しても多い。通信コスト低減やワークスタイルの変革・見直しといった取り組みの中において、顧客ニーズの把握や固定・モバイル両面からの総合提案といった活動の活性化が必要となろう。

### 《J.D. パワー 2018年法人向け IP 電話・直収電話サービス顧客満足度調査概要》

全国の各種電話サービスの管理・意思決定関係者を対象に、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）の顧客満足度を明らかにする調査。年に1回実施。

（※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

■実施期間：2018年6月 ■調査方法：郵送調査

■調査対象社数：全国の従業員数100名以上企業1,347社から1,669件の電話サービスの評価

※ 1回答社から最大2つのサービスの評価を聴取

顧客満足度の測定にあたっては、総合的な顧客満足度に影響を与えるファクターを設定し、各ファクターの詳細評価項目に関するユーザーの評価をもとに総合満足度スコアの算出を行っている（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次の通り。

「サービス内容／品質」32%、「障害・トラブル対応」6%、「営業・導入対応」27%、「コスト」35%

\*J.D. パワーが調査結果を公表する調査は J.D. パワーが第三者機関として自主企画し実施したものです。

### 《本リリースに関するお問い合わせ》

株式会社 J.D. Power Japan コーポレート コミュニケーション  
担当：北見 TEL: 03-4570-8410 E-mail: cc-group@jdpa.com

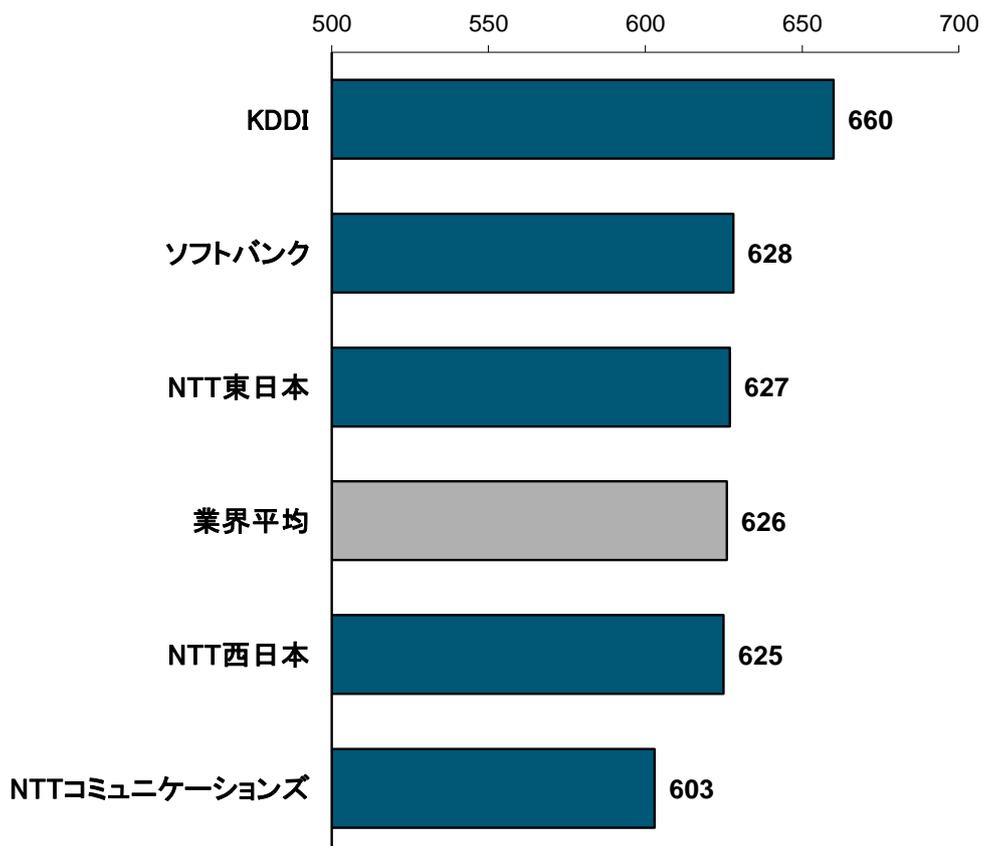
**【ご注意】**本紙は報道用資料です。弊社の許可なく本資料に掲載されている情報や結果を広告や販促活動に転用することを禁じます。

**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（CS）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する国際的なマーケティング情報サービス企業です。1968年に創業し、現在、北米、南米、ヨーロッパ、アジア（東京、シンガポール、北京、上海、バンコク）に計16の拠点を置き、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ます。J.D. パワーは、国際的なオルタナティブ投資会社でプライベート・エクイティ企業であるXIOグループ（本社：ロンドン、創業者：Athene Li, Joseph Pacini, Murphy Qiao, Carsten Geyer）の投資先企業のひとつです。詳しくは弊社ウェブサイト <http://japan.idpower.com> をご覧ください。

# J.D. パワー 2018年法人向け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)



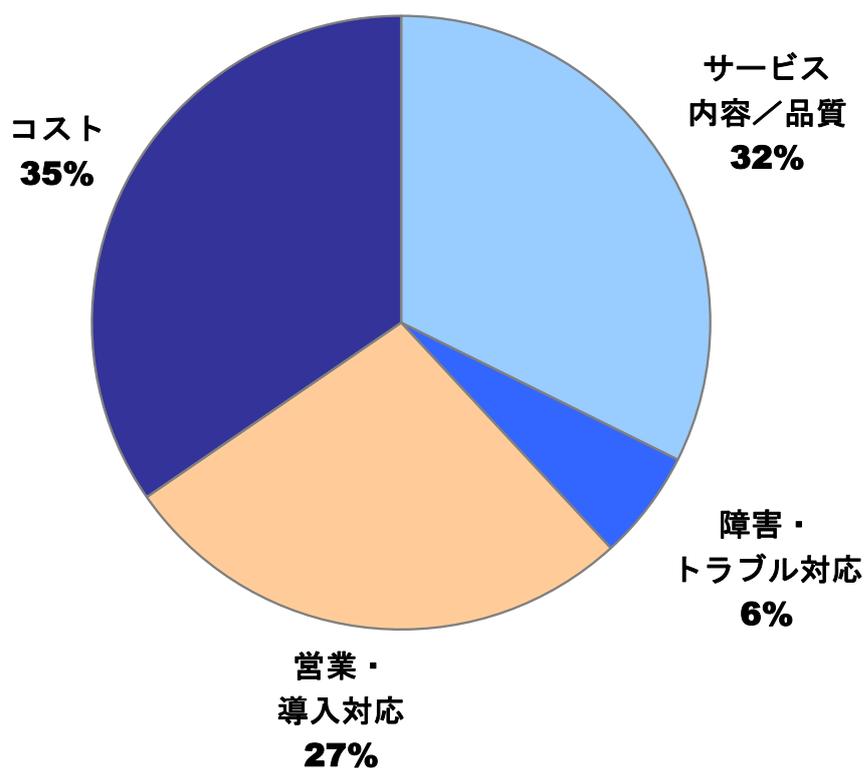
出典: J.D. パワー 2018年法人向けIP電話・直収電話サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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  
2018年法人向け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



※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 2018年法人向け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。