

2021年10月21日

J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2021年法人向けネットワークサービス顧客満足度調査SM

～大企業市場では KDDI が 3 年連続、SMB 市場では中部テレコミュニケーションが 16 年連続の第 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、**J.D. パワー 2021年法人向けネットワークサービス顧客満足度調査SM**の結果を発表した。

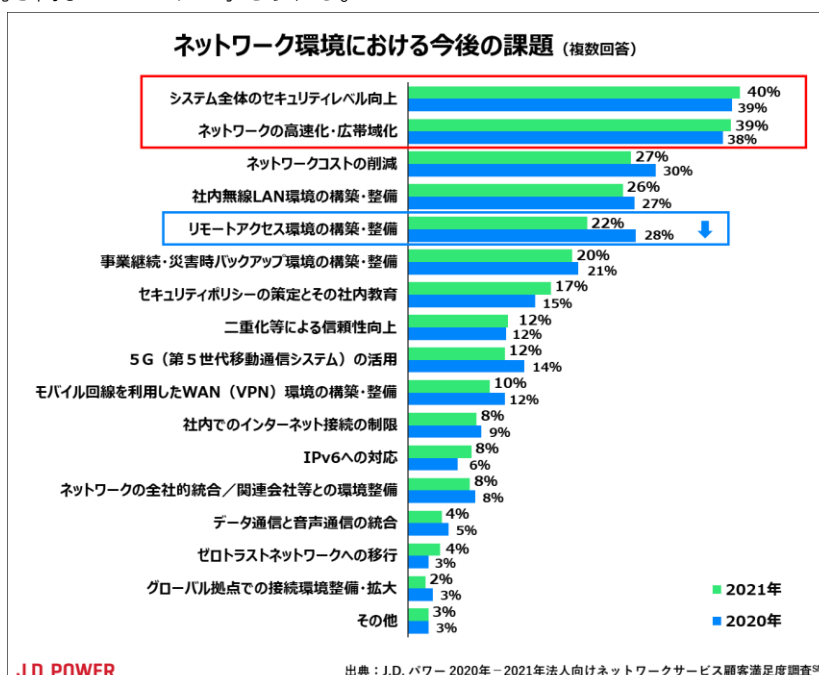
進むテレワーク環境整備

昨年調査（2020年11月発表）では、ネットワーク環境における今後の課題として「リモートアクセス環境の構築・整備」を挙げる企業が大きく増加したが、本年は減少が見られた（図参照）。新型コロナウイルスの感染拡大から1年半ほどが経過した中、多くの企業において在宅勤務等のテレワーク環境の整備が進んできていることがうかがえる。

テレワーク実施企業ほど高い、ネットワーク高速化・広帯域化ニーズ

一方、「システム全体のセキュリティレベル向上」および「ネットワークの高速化・広帯域化」については本年調査でもそれぞれ40%、39%と4割程の企業が今後の課題として挙げており、引き続き、企業ネットワーク環境における2大課題となっている（図参照）。特に「ネットワークの高速化・広帯域化」についてはテレワークを実施している企業では46%と、半数近くが課題に挙げている。また、このような企業は現状のネットワーク回線サービスのスループット（通信速度）に対する満足度が低い傾向が見られた。昨年の新型コロナウイルス感染拡大以降、在宅勤務等でのVPN環境の利用が増加していることもこの背景にあると推測される。

コロナウイルスの収束以降もテレワークという働き方はスタンダードになっていくことが予想される。生産性を落とさないテレワーク実践に向けて、通信環境面からの提案等も含め、顧客からの通信事業者に対するテレワーク支援への期待は引き続き高まっていくと考えられる。



重要性が増す、働き方改革やテレワークに関する提案活動

通信事業者から「働き方改革／テレワークに関する提案・紹介」を受けた企業の満足度は総じて高い傾向にある。そのような提案を受けたことがある企業の総合満足度は調査全体平均を 80 ポイント近く上回る 674 ポイントとなっており、昨年調査の 656 ポイントと比べてさらに高まっている。テレワーク等の提案活動がこれまで以上に評価されていることが推察される。また、このようなテレワーク関連の提案・紹介を受けたことがある企業は、通信事業者に対して自社の課題解決や業務改善に向けたソリューション事業者として期待する割合が高まる傾向も見られている。アフターコロナも見据え、企業における新しい働き方を支援していく取り組みがこの先も益々重要となっていくであろう。

J.D. パワー 2021 年法人向けネットワークサービス顧客満足度 No.1 を発表

総合満足度ランキングは下記の通り。

<大企業市場部門> ※従業員数 1,000 名以上企業市場（対象 5 ブランド）

第 1 位：KDDI（620 ポイント）

3 年連続の総合満足度第 1 位。「サービス内容／品質」ファクターで最高評価。

第 2 位：ソフトバンク（616 ポイント）

「コスト」ファクターで最高評価。

第 3 位：NTT 西日本（601 ポイント）

<SMB 市場部門> ※従業員数 50 名以上 1,000 名未満企業市場（対象 11 ブランド）

第 1 位：中部テレコミュニケーション（686 ポイント）

16 年連続の総合満足度第 1 位。「サービス内容／品質」「営業・導入対応」「コスト」の 3 ファクターで最高評価。

第 2 位：KDDI（628 ポイント）

「障害・トラブル対応」ファクターで最高評価。

第 3 位：ソフトバンク（616 ポイント）

《 J.D. パワー 2021 年法人向けネットワークサービス顧客満足度調査SM概要 》

年に 1 回、全国の企業を対象に、通信事業者が提供する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聴取し明らかにする調査。今年で 20 回目の実施となる。

* 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など

■実施期間：2021 年 7 月中旬～8 月中旬 ■調査方法：郵送調査

■調査対象：通信事業者が提供する固定系の法人向けネットワークサービスを利用している企業（従業員数 50 名以上）

■調査回答社数：大企業市場（従業員数 1,000 名以上企業）：263 社から 396 件
SMB 市場（従業員数 50 名以上 1,000 名未満企業）：4,314 社から 5,295 件
※大企業市場／SMB 市場ともに、1 回答社から最大 2 通信事業者の評価を取得

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基に 1,000 ポイント満点で総合満足度スコアを算出。顧客満足度を構成するファクターは、総合満足度に対する影響度が大きい順に、「サービス内容／品質」（44%）、「営業・導入対応」（27%）、「コスト」（26%）、「障害・トラブル対応」（3%）となっている（カッコ内は影響度）。

*J.D. パワーが調査結果を公表する全調査は、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。

【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。

《本リリースに関するお問い合わせ》

株式会社 J.D. Power Japan

メディア関係者様お問い合わせ：北見（コーポレート コミュニケーション）

Tel：03-4570-8410 E-mail：release@jdpa.com

調査レポート購読等お問い合わせ：野本（GBI 部門 通信・テクノロジーインダストリー）

Tel：03-4570-8400 E-mail：japanGBIPractice@jdpa.com

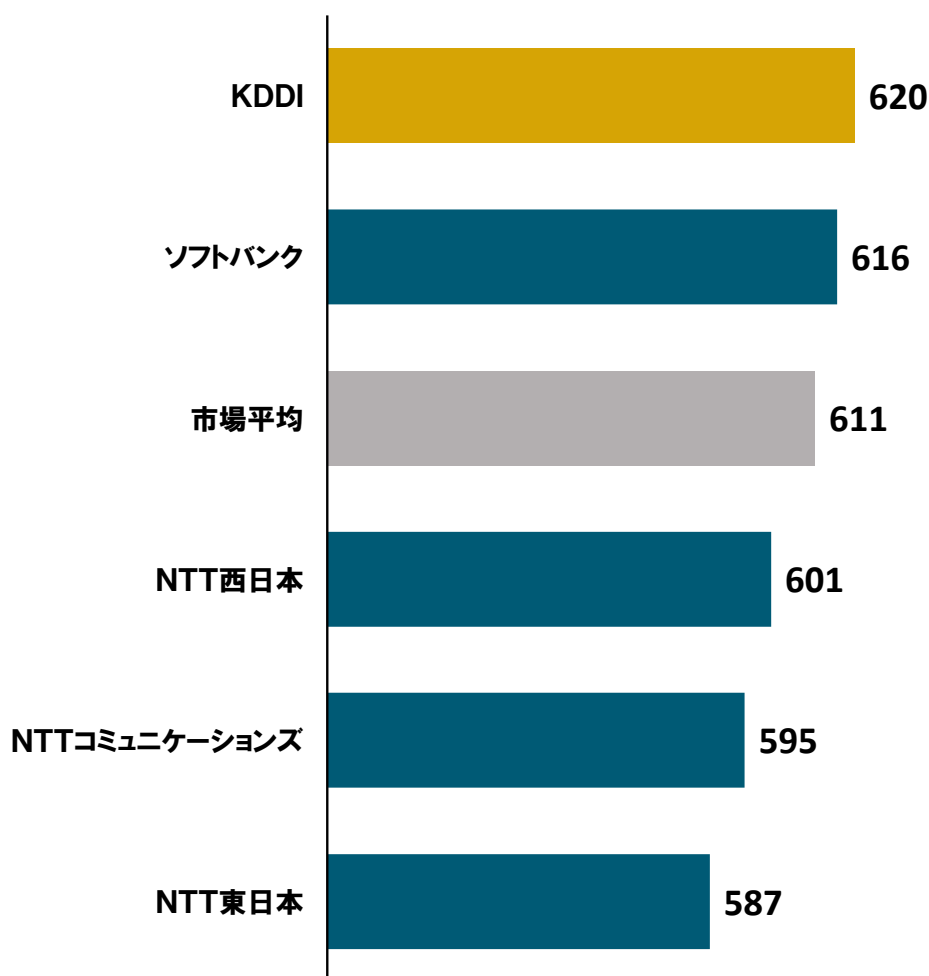
J.D. パワーについて：

J.D. パワー（本社：米国ミシガン州トロイ）は消費者のインサイト、アドバイザリーサービス、データ分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。50年以上にわたり、ビッグデータやAI、アルゴリズムモデリング機能を駆使し、消費者行動を捉え、世界を牽引する企業に、ブランドや製品との顧客の相互作用に関する鋭い業界インテリジェンスを提供するパイオニアです。

J.D. パワー 2021年法人向けネットワーク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)

【大企業市場】
(従業員数1,000名以上企業市場)



注) 回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランドのみ公表対象としています。

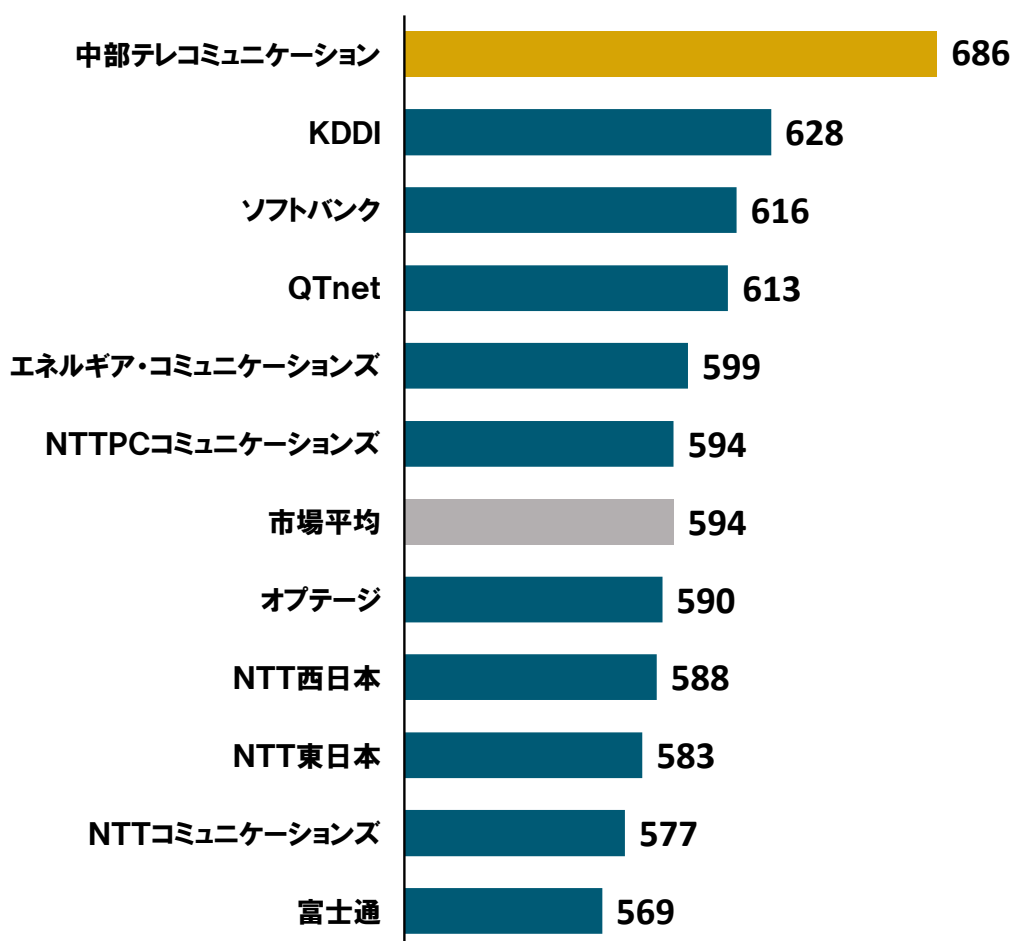
出典: J.D. パワー 2021年法人向けネットワークサービス顧客満足度調査SM

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ください。

J.D. パワー 2021年法人向けネットワーク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)

【SMB市場】
(従業員数50名以上1,000名未満企業市場)



注) 回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランドのみ公表対象としています。

出典: J.D. パワー 2021年法人向けネットワーク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ください。