

2023年10月18日
J.D. パワー ジャパン

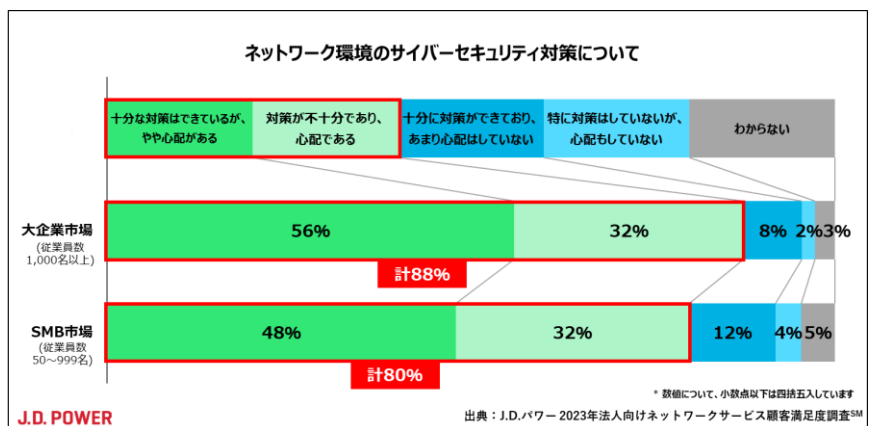
J.D. パワー 2023 年法人向けネットワークサービス顧客満足度調査SM

～大企業市場ではソフトバンクが2年連続の第1位、
SMB市場では中部テレコミュニケーションが18年連続の第1位。
大企業で高い「ゼロトラストネットワーク」への移行ニーズ～

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 2023 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。

サイバー攻撃への対策、8割以上の企業が「心配あり」

ランサムウェア等による企業ネットワークへのサイバー攻撃は年々増加している。本調査でサイバーセキュリティの対策状況（ランサムウェアや標的型攻撃、不正アクセス等のサイバー攻撃への対策状況）について聴取したところ、大企業、SMB（中堅・中小企業）市場ともに、8割以上の企業が「十分な対策はできているが、やや心配がある」または「対策が不十分であり、心配である」という回答となった。大企業市場では「十分な対策はできているが、やや心配がある」とする回答が56%、「対策が不十分であり、心配である」とする回答が32%となり、合計で88%の企業が「心配あり」と回答している。SMB市場では同割合はそれぞれ48%、32%となり、SMB市場においても合計で80%と多くの企業がセキュリティ対策に不安を抱えている状況が浮き彫りとなった。また、大企業市場ではSMB市場と比べて、既に「十分な対策」を取っていても、なんらかの不安や懸念を抱えている企業が多いという特徴も見られた。



大企業で高まるゼロトラストネットワークへの移行需要

テレワーク等による働く場所の多様化やクラウドサービスの普及等、企業ネットワークの利用環境は変化しつつある。そのような中、近年は「ゼロトラストネットワーク^{*1}」という考え方に基づいたネットワーク構築が着目されており、ネットワークサービス事業者各社から関連サービスが提供されている。

今後のネットワーク環境において取り組むべき課題として「ゼロトラストネットワークへの移行」を挙げた企業は、大企業市場では24%、SMB市場では8%となった。大企業市場においては、一昨年調査（2021年10月発表）では18%、昨年調査（2022年10月発表）では21%となっており、増加傾向にある。大企業はSMB（中堅・中小企業）と

比べてテレワークの導入率が高く（大企業：66%、SMB：38%）、テレワークの生産性やセキュリティ向上の観点からも、ゼロトラストネットワークへの需要や関心が高いと考えられる。

本年調査では、大企業市場において、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」を受けたとする企業が増加した（昨年14%、本年19%）。加えてネットワークサービス事業者の「ネットワークや関連サービスに関する提案力」に対する満足度（10ポイント満点）も昨年の5.90ポイントから本年は6.05ポイントと、向上が見られている。大企業を中心に高まるセキュリティ対策需要を背景に、多くの事業者がこのような提案活動を強化し、顧客満足度の向上にもつながっていると推察される。

テレワークやオフィス勤務とのハイブリットワーク等、この先も働き方の多様化は進むだろう。また、クラウドサービスのさらなる活用や、サイバー攻撃の高度化等、企業ネットワーク環境におけるセキュリティ強化への高いニーズは今後も続くと考えられる。ネットワークサービス事業者各社においては、このような企業のセキュリティ需要の高まりに寄与すべく、この先も、関連サービスの展開や顧客提案活動の強化が期待される。

*¹従来からの社内ネットワークは安全、社外ネットワークは危険とする「境界型ネットワーク」によるセキュリティモデルと異なり、社内外を区別せず全てのネットワークを危険とみなし対策を施す考え方。一方で、ゼロトラストの考えを基にしたネットワーク構築においては、VPNを経由せずにセキュアな状態でのテレワークを可能とすることもでき、セキュリティのみならず生産性向上の面でも着目されている。

J.D. パワー 2023 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：ソフトバンク（645 ポイント）

2 年連続の総合満足度第 1 位。「営業・導入対応」、「コスト」、「障害・トラブル対応」の 3 ファクターで最高評価。

第 2 位：KDDI（621 ポイント）

第 3 位：NTT コミュニケーションズ（618 ポイント）

「サービス内容／品質」ファクターで最高評価。

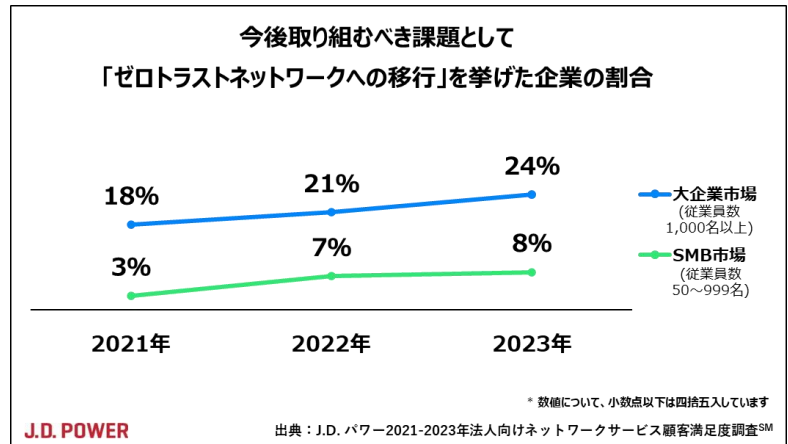
<SMB 市場部門> ※従業員数 50 名以上 1,000 名未満企業市場（対象 12 ブランド）

第 1 位：中部テレコミュニケーション（712 ポイント）

18 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」、「障害・トラブル対応」の全 4 ファクターで最高評価。

第 2 位：USEN ICT Solutions（660 ポイント）

第 3 位：ソニービズネットワークス（654 ポイント）



《J.D. パワー 2023 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^{*2}に対する顧客満足度を聴取し明らかにする調査。今回で22回目の実施となる。

^{*2}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等

- 実施期間：2023年7月下旬～8月中旬
- 調査方法：インターネット調査
- 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）：487社から816件
SMB市場（従業員数50名以上1,000名未満企業）：5,001社から7,453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。総合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」（43%）、「営業・導入対応」（31%）、「コスト」（22%）、「障害・トラブル対応」（4%）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ての調査は、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。

【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。

《本リリースに関するお問い合わせ》

株式会社 J.D. パワー ジャパン

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：03-6809-2996 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：03-6809-2987 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）は消費者インサイト、アドバイザーサービス、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。

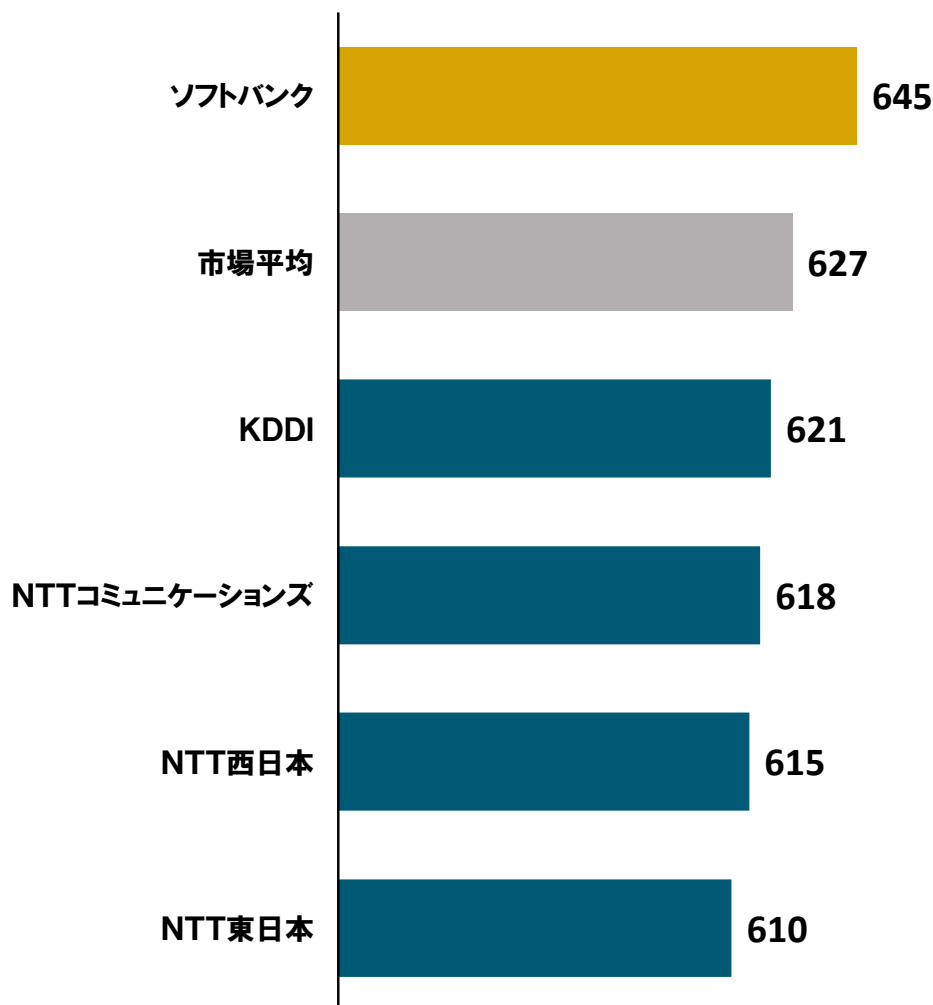
J.D. パワーは、北米、ヨーロッパ、アジア太平洋にオフィスを構えています。事業内容の詳細については、<https://japan.jdpower.com/ja> をご覧ください。

J.D. パワー 2023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 2023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。

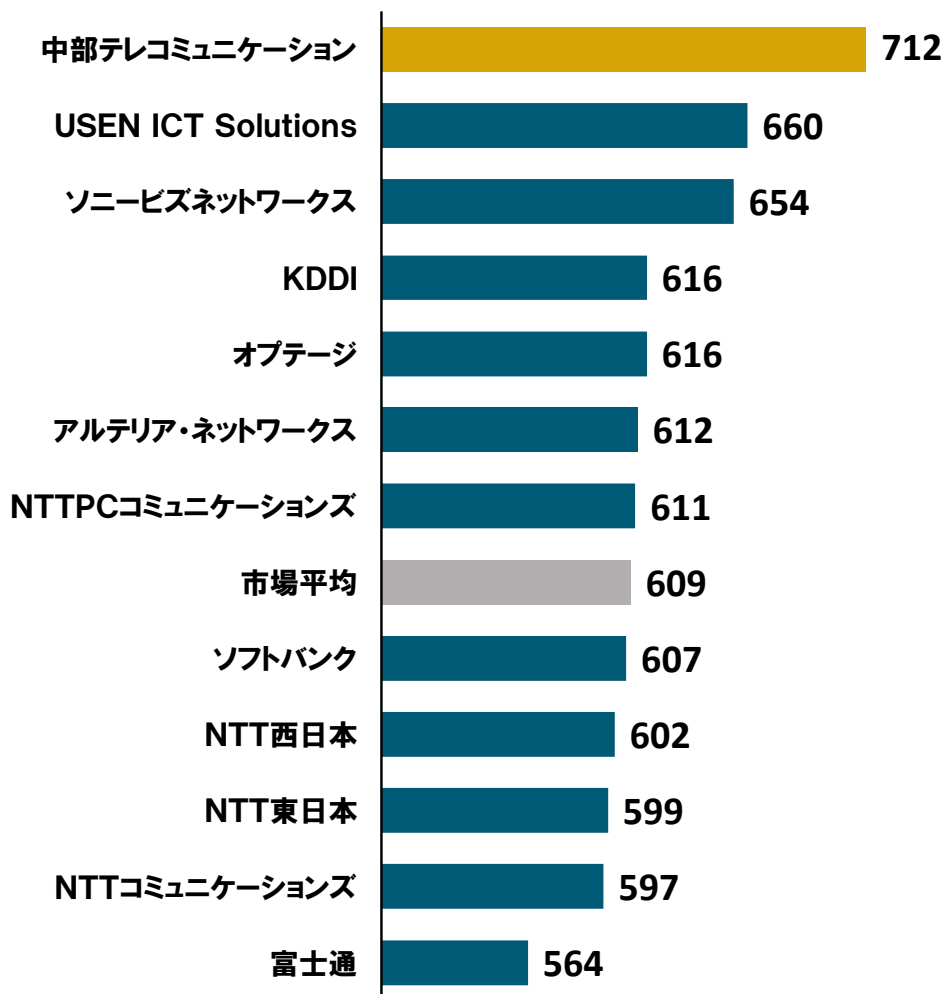
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記してください。

J.D. パワー 2023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) 同点の場合は英文表記アルファベット順にて掲載しています。
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 2023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。