

2020年11月26日

J.D. パワー ジャパン

## J.D. パワー 2020 年法人向けネットワークサービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

～大企業市場では KDDI が 2 年連続、SMB 市場では中部テレコミュニケーションが 15 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 2020 年法人向けネットワークサービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>**の結果を発表した。

### リモートアクセス等、依然高いテレワークニーズ

ネットワーク環境における今後の課題について聴取したところ、本年調査では、「リモートアクセス環境の構築・整備」を挙げる企業が増加した。前年調査（2019 年 10 月発表）と比較すると、大企業では 21%→34%、SMB（中堅・中小企業）では 14%→27%と、大きな増加が見られた（右図参照）。

また、ネットワークの高速化やセキュリティ向上についても、今後の取り組み課題としている企業

が依然として多い。「ネットワークの高速化・広帯域化」は大企業では約半数（49%）、SMB では約 4 割

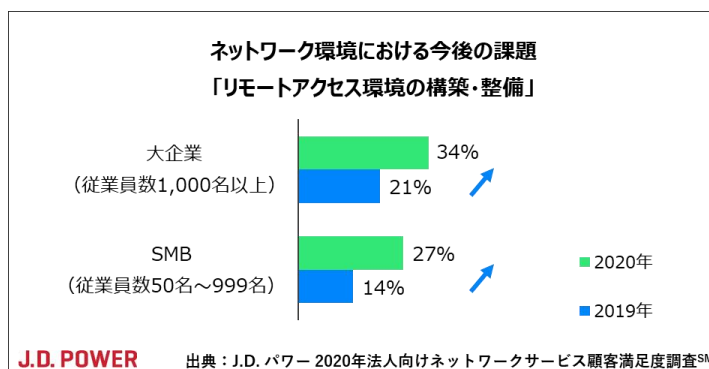
（37%）、「システム全体のセキュリティレベル向上」は大企業、SMB 共に約 4 割（39%）となった。今春の新型コロナウイルスの感染拡大をきっかけに加速したテレワークであるが、新型コロナウイルスの収束がまだ見通せない中、生産性を落とさずに業務を遂行する上で、セキュアな環境でのスムーズな社内ネットワークへの接続に対するニーズが依然強まっていることがうかがえる。

ネットワーク回線サービス（広域イーサネット、IP-VPN、インターネット接続等）の契約において、通信事業者が提供する「リモートアクセスサービス」や「セキュリティサービス」も利用しているという企業は、まだ全体の 2 割程度だが、このような企業の総合満足度は高い。特に「営業・導入対応」に対する評価が高い傾向が見られている。

多くの企業（大企業では約 7 割、SMB では約 5 割）が、自社の課題解決や業務改善に向けたソリューション提案やサービス提供を、通信事業者に対して期待していると回答している。コロナ禍そしてコロナ後における顧客の業務に通信事業者としてどのように関わっていけるか重要な局面となっている。ネットワークの速度・安定性向上とセキュリティの両立といった快適なテレワーク環境の提供等を通じ、顧客の生産性向上や業務効率化に向けた更なる貢献が期待される。

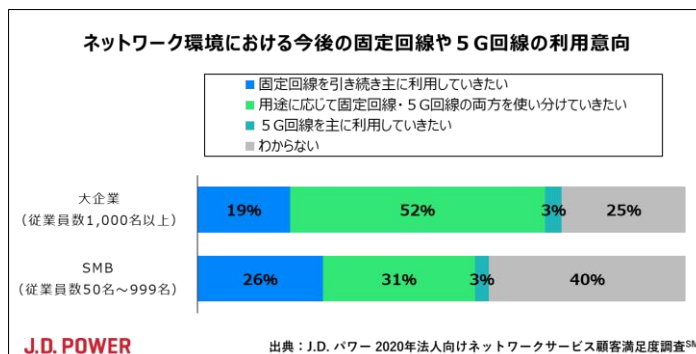
### 半数以上の大企業が 5G 活用に関心

今年春から本格的に始まった 5G サービスについて、企業ネットワークにおける今後の利用意向を聴取した。固定回線に代わるものとして「5G 回線を主に利用していきたい」とする企業は大企業・SMB とともに 3%と少ない



が、「用途に応じて固定回線・5G回線の両方を使い分けていきたい」という回答は大企業では52%、SMBでは31%となった（右図参照）。5G回線による企業ネットワークの構築に多くの企業が関心を寄せていることがうかがえる。

5Gのエリア拡大はまだこれからではあるが、この先、用途や目的に応じて固定/5G双方のサービス提案を行っていただけることも重要となってくるであろう。



## J.D. パワー 2020 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

### 第1位：KDDI（638ポイント）

2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」の2ファクターで最高評価。

第2位：ソフトバンク（630ポイント）

「コスト」ファクターで最高評価。

第3位：NTTコミュニケーションズ（605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

### 第1位：中部テレコミュニケーション（703ポイント）

15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：エネルギー・コミュニケーションズ（646ポイント）

第3位：オプテージ（616ポイント）

## 《 J.D. パワー 2020 年法人向けネットワークサービス顧客満足度調査<sup>SM</sup> 概要 》

年に一回、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19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：2020年8月下旬～9月下旬 ■調査方法：郵送調査

■調査対象：全国の従業員数50名以上の企業

■調査回答社数：大企業市場（従業員数1,000名以上企業）：291社から416件

SMB市場（従業員数50名以上1,000名未満企業）：4,446社から5,488件

※1回答企業から最大2社の評価を聴取

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」（43%）、「営業・導入対応」（27%）、「コスト」（27%）、「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。

**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

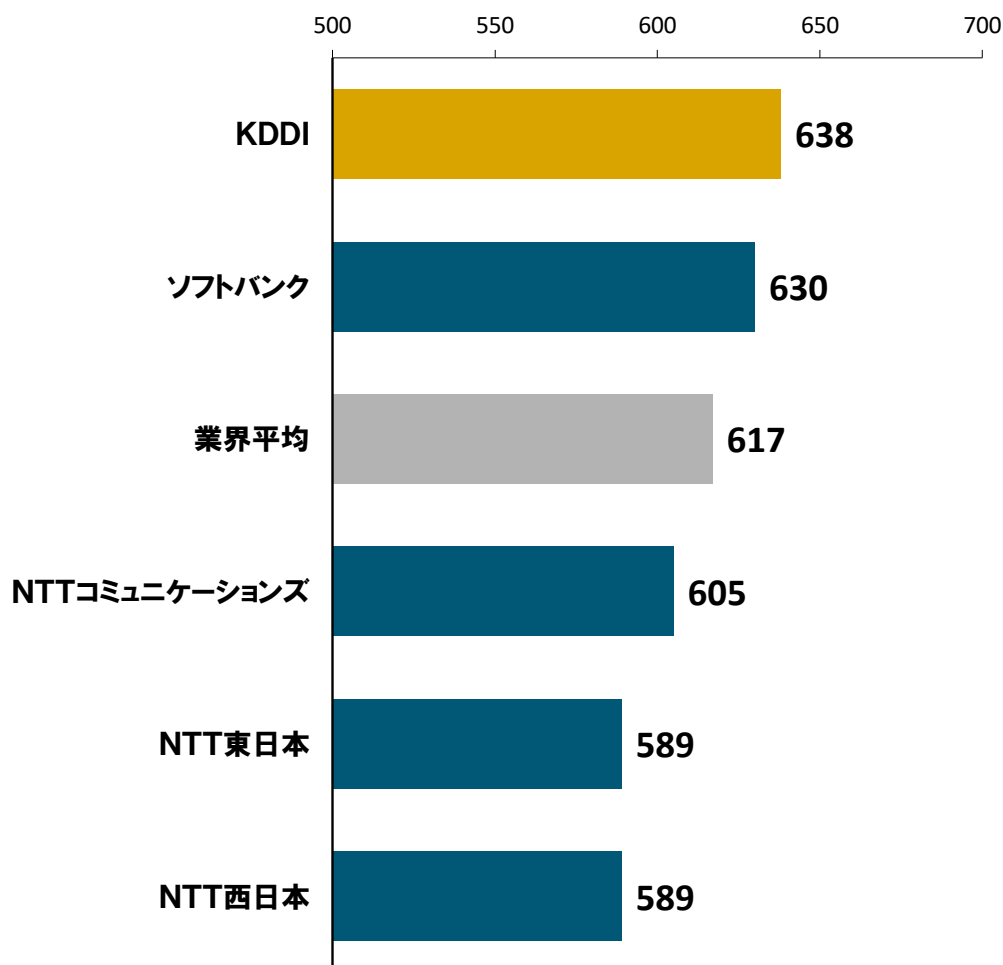
**J.D. パワーについて：**

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。企業の顧客満足度改善やパフォーマンス向上のソリューション提供のため、現在、北米、南米、アジアパシフィック、ヨーロッパでビジネスを展開しています。

# J.D. パワー 2020年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】  
(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。  
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。

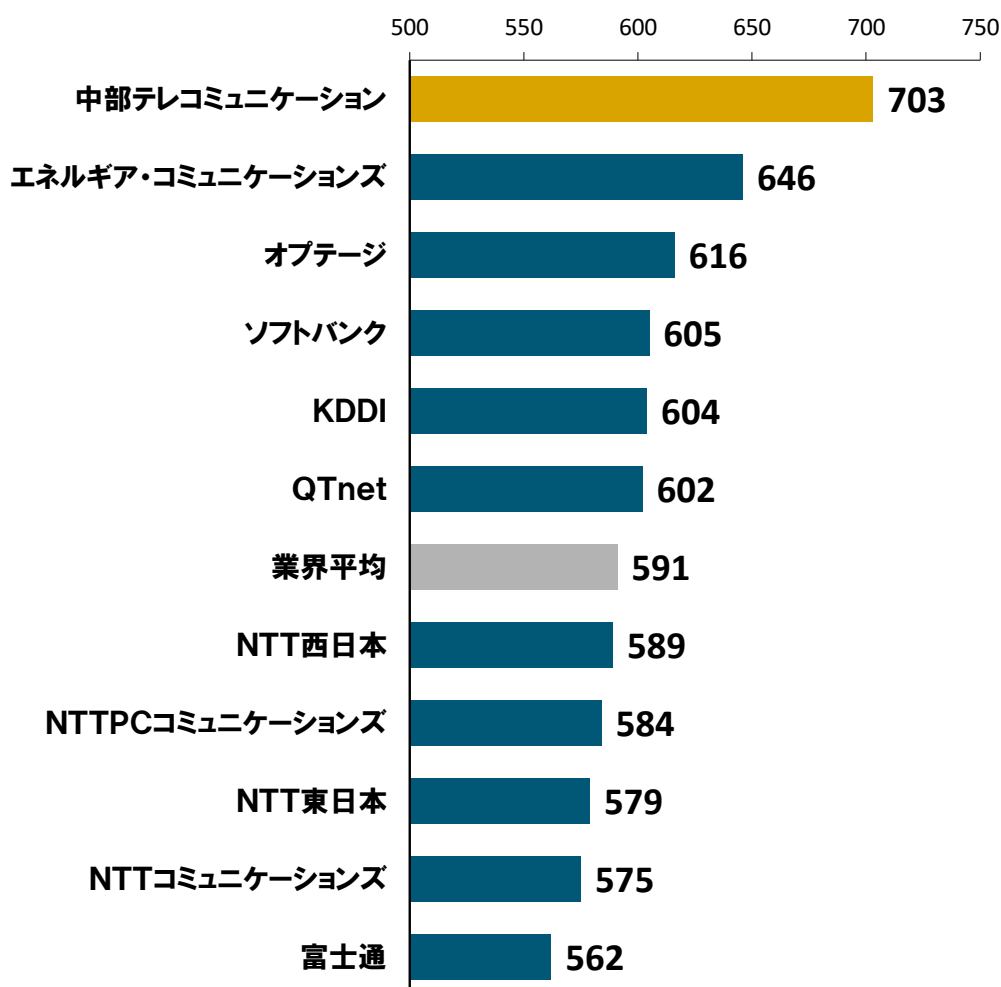
出典: J.D. パワー 2020年法人向けネットワークサービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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ください。

# J.D. パワー 2020年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】 (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 2020年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ください。