

**2006年度「お客さま満足度に関するお伺い」
サマリーレポート**

2007年1月

NTTコミュニケーションズ株式会社

はじめに

- お客さまのご協力の下、毎年実施させて頂いております『お客さま満足度に関するお伺い』ですが、2006年度の結果がまとまりましたので、一部ではございますが、ご紹介をさせていただきます。
- あわせて、調査結果に基づく改善・向上に向けた弊社の取組みについても掲載させていただきましたので、ご覧下さい。

本抜粋版の内容

1. 「お客さま満足度に関するお伺い」調査結果（ネットワーク）
2. IT・ソリューションに関して
3. NTT Com に対する期待度について
4. サービス品質向上に向けた弊社の取組みについて

（参考）2006年度『お客さま満足度に関するお伺い』の概要

- 調査項目
 - （1）ソリューション・システム（注）の導入・構築、保守・運用、国内/グローバルネットワークの現状、お客さま満足度 等
 - （2）今後のソリューションニーズ、サービス品質 等
- 調査時期
2006年9月中旬～11月中旬
- 調査対象
弊社のお客さまのうち 約10,000社を対象に調査。約4,000社から回答

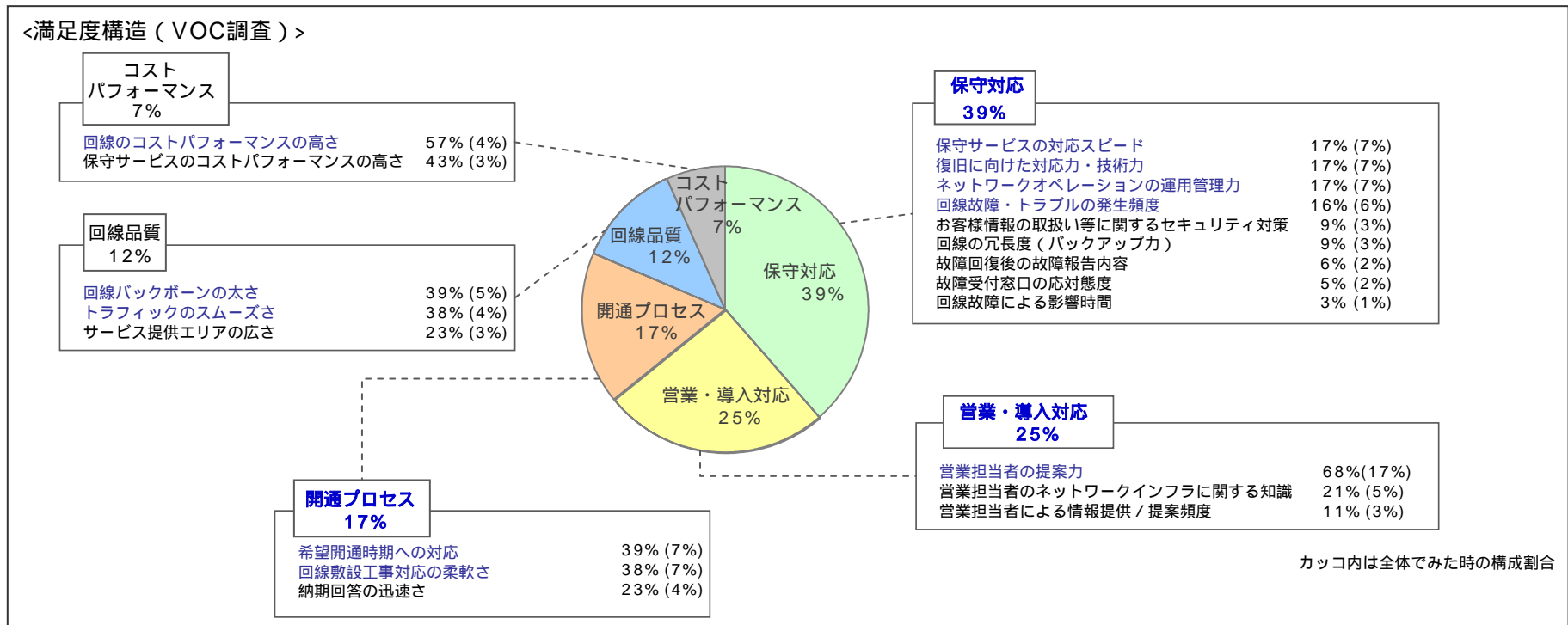
（注）ソリューション・システム： 企業内および企業間で展開されているLAN/WANやイントラネット/インターネット環境を含めた情報通信ネットワークシステム全体を指す。

1. ネットワークサービスについて

下記の表では、ネットワークサービスに関する調査結果から、“お客さまがネットワークサービスを『満足』と評価するにあたって重視する点”を分析した結果を示しています。

- 「保守対応」、「営業・導入対応」、「開通プロセス」が上位3項目で、この3つをあわせると8割にもなります。通信事業者として、サービスの導入に至るまでの過程 スムーズな回線開通 開通後の安定運用のための保守力 が、特に注視されていることがわかります。
- 具体的には、「保守対応」という項目においては、特に 対応スピード 復旧に向けた対応力 オペレーションの運用管理 回線故障・トラブルの発生頻度 という観点での質の高さが、お客さまに強く求められていることがわかります。同様に、「営業・導入対応」においては、営業担当者の提案力（約7割が回答）、「開通プロセス」においては、希望開通納期への対応 回線敷設工事対応の柔軟さ（約8割が回答）という結果となりました。

結果をもとに、弊社内の状況を見直し、お客さまのご期待に添えるよう、改善・向上に向けて取り組んでまいります。



2. IT・ソリューションニーズについて

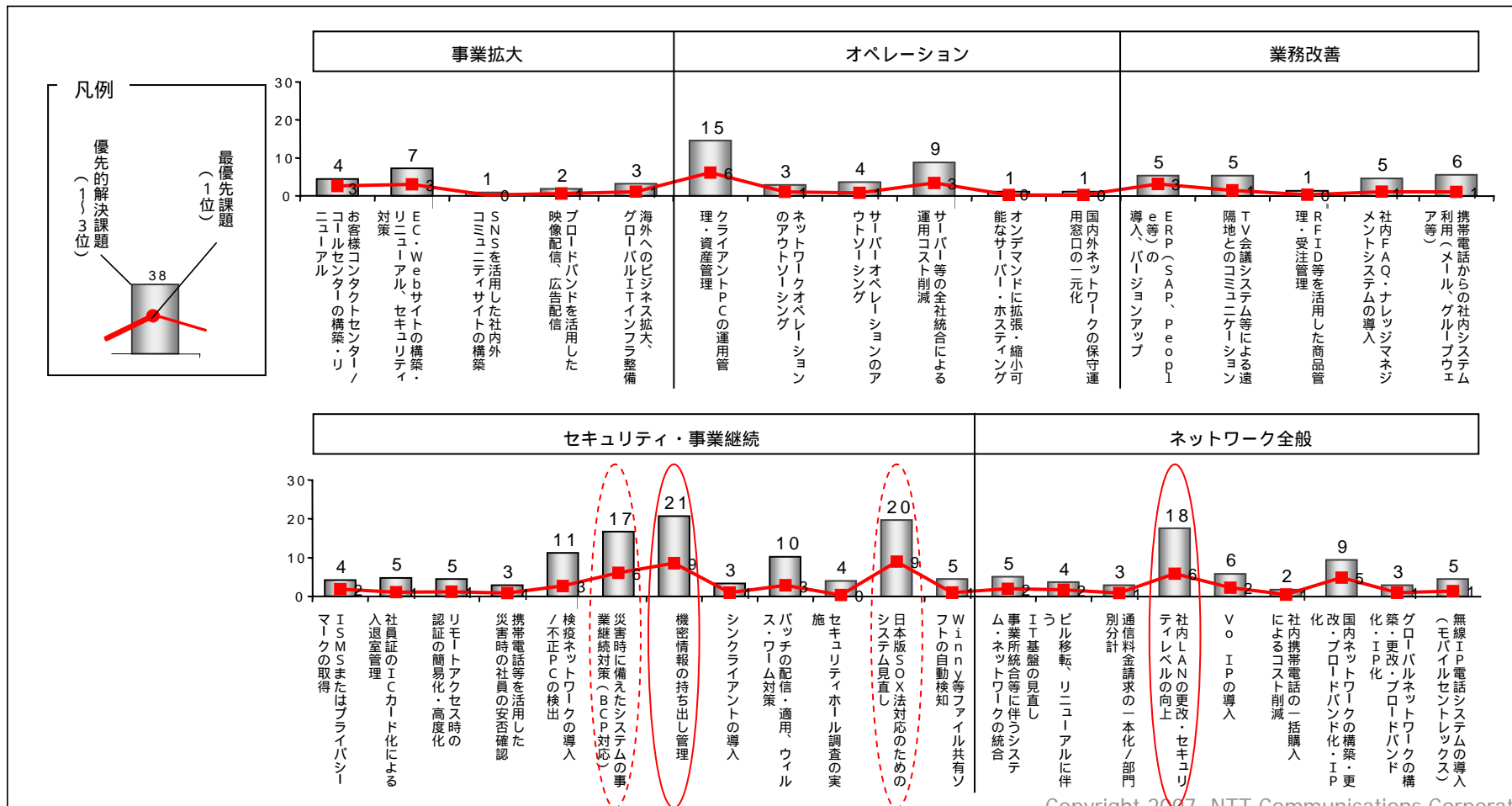
- 今年度も、昨年度同様に「機密情報の持ち出し管理」、「社内LANの更改・セキュリティレベルの向上」を始め、セキュリティに関する項目を優先的に解決すべき課題として認識されている企業が多いようです。
- またセキュリティ課題については、「セキュリティトータルで対応して欲しい」との声も多数いただいております、ネットワーク含めたトータルなセキュリティソリューションをご提案、ご提供できるように努めていきます。

ITに関する課題/優先的解決課題

『貴社のITにおける課題、取り組み状況についてお聞かせください。』

選択肢のうち、優先的に解決していかなくてはならないとお考えの課題は何ですか？

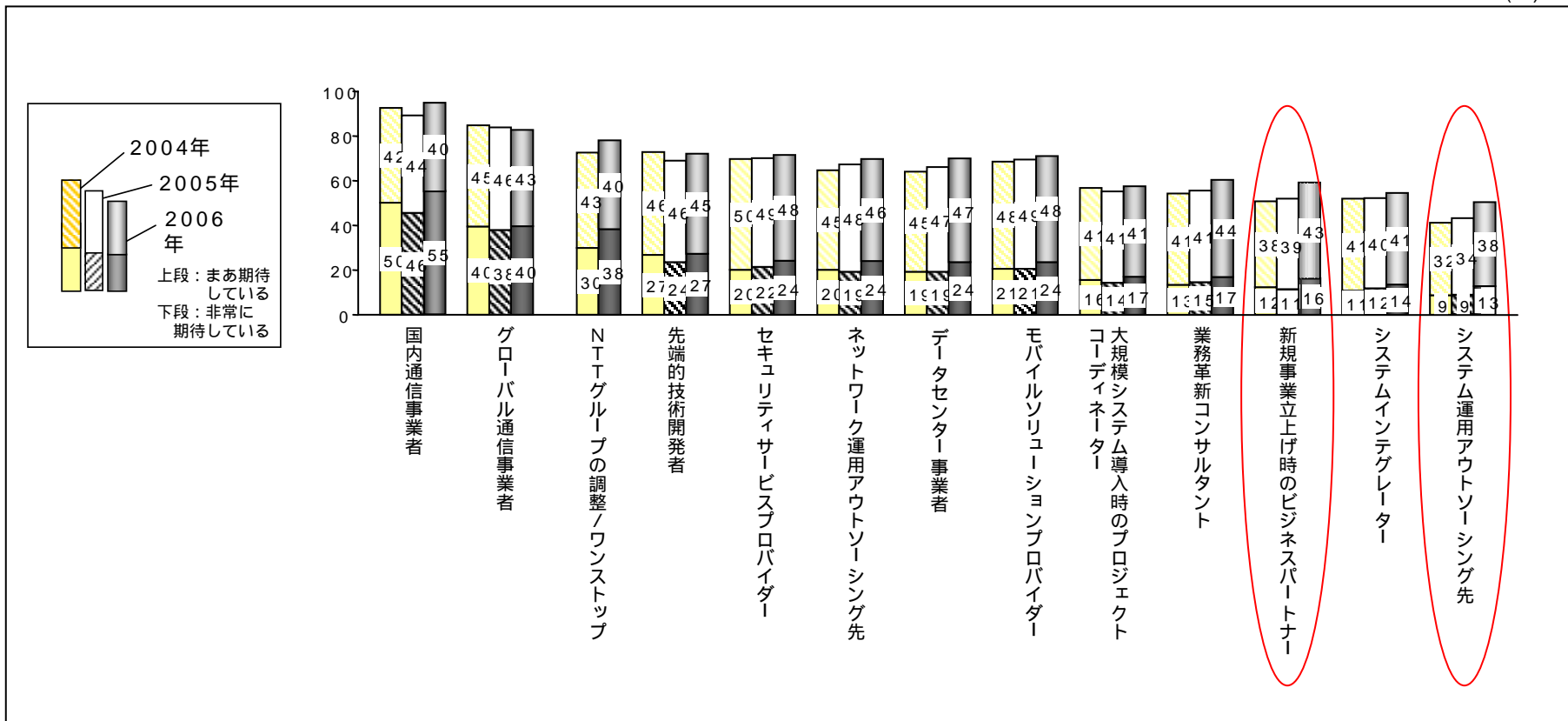
(%)



3. NTT Com に対する期待度について

- 弊社に対するお客さまからの期待については、全般的に、昨年度調査結果と比較して高い評価を頂くことが出来ました。従来から引き続き高い評価を頂いている『国内通信事業者/グローバル通信事業者』の他、今年度は、『新規事業立上げ時のビジネスパートナー』、『システム運用アウトソーシング先』としての期待が、昨年と比較して大きく伸びる結果となりました。
- 今後も、お客さまのビジネスパートナーとして信頼いただくべく、より良いサービスのご提供、最新かつ最適なソリューションのご提案など、一層の努力をまいりますので、今後とも宜しくお願い申し上げます。

それぞれの役割について、NTTコミュニケーションズに対する期待はどの程度ですか。
 「非常に期待している」または「まあ期待している」を選択した企業



4. サービス品質向上に向けた弊社の取り組みについて

- 弊社では、2006年11月10日の中間決算におきまして、『NTTコミュニケーションズグループ 事業ビジョン2010』を発表し、その中で、『お客様満足度No.1企業』となることを目標の1つとして掲げました。
- “弊社のあらゆる企業活動は、すべてお客さま満足のために”という原点に立ち返り、各種サービスやソリューションのメニュー、品質などを見直すと共に、弊社グループ企業も含めたビジネスプロセスの改善を図っていきたくと考えています。今回は、ネットワーク品質という点に着目し、お客さま満足度向上のための取り組みの一部をご紹介します。

～ NTT Com は、事業ビジョンに 『お客さま満足度NO.1企業へ』 を掲げ、
全社をあげて品質改善・向上活動に取り組んでまいります ～

http://www.ntt.com/release/2006NEWS/0011/s_1.html

業務プロセスの改革

- ・現場力 / 品質向上に向けたプロセスカイゼン活動の実施
複数部署、グループ関連企業にまたがるクロスファンクショナルなワーキングチームを結成しました。このチームでは、サービスの納期回答及び納期の短縮など、デリバリーに関する様々な具体的課題を洗い出し、問題を一つ一つ解決する活動を行っています。
- ・迅速かつスムーズな故障対応のための情報共有環境・システムの整備
故障発生や経過等を迅速に参照し、お客様や弊社営業担当へ、タイムリーに通知・情報参照が可能な新システムの運用を開始しました。

人材育成

- ・社員1人1人のスキルアップ（現場力向上）
常にお客さま第一の視点で、自立的または全社的に改善に取り組むなど、社員1人1人が現場力を向上していけるよう研修プラン、人材育成計画を整備しました。

サービス品質向上

- ・サービス品質に関する的確な指標の設定
同業界内、他社サービスに対して劣る部分、優れている点を定期的に分析し、他社に劣る部分は、少なくとも同レベル、段階的に超えるレベルまで品質を高めるべく、品質目標を設定し、常に目標値の見直しを実施しています。

上記は、弊社のカイゼン活動の一部ですが、至らない点もあるかもしれません。ご不明な点やお気づき、お叱りの声などがございましたら、遠慮なく、弊社担当者などにお申し付け下さい。お客さま満足度向上に向けて努力してまいります。