

2018年10月23日

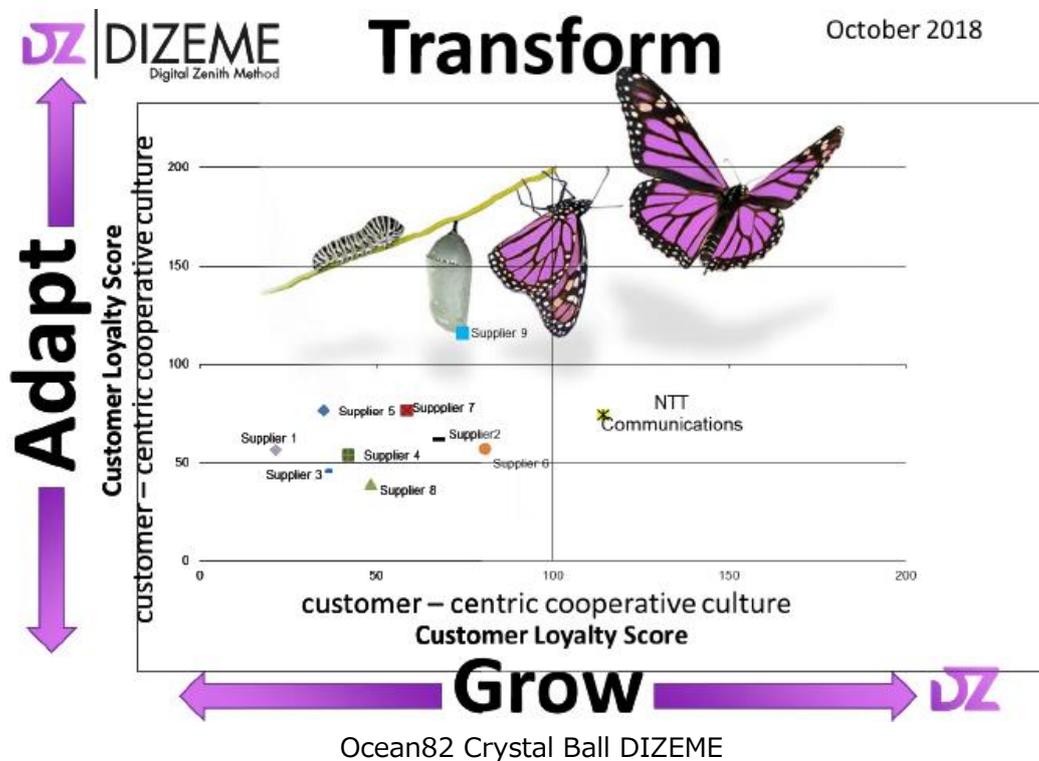
## 英国 Ocean82 社の顧客ロイヤルティ評価レポートで NTT Com が 5 項目で「バリューパートナー」に認定

NTT コミュニケーションズ株式会社(以下 NTT Com)は、英国の調査会社 Ocean82 が 10 月に発行したグローバル通信事業者 10 社を対象とした顧客ロイヤルティ評価レポートで、5 つの項目<sup>※1</sup>で「バリューパートナー」に認定されました。

### 1. レポート概要

今年で 2 回目の発行となる Digital Zenith Methodology (DIZEME)ベンチマークレポートは、28 カ国のグローバル企業 644 社における IT サービスの意思決定者 866 名を対象にインタビューし、その回答をもとに独自のアルゴリズムを用いて事業者の顧客ロイヤルティレベルを 12 項目にわたって測定したものです。事業者とお客さまの間にパートナー関係が存在する状況を基準値 100 に設定し、各項目でそれを上回る事業者を「バリューパートナー」に認定します。今回 NTT Com は、お客さまからの高い信頼性をもとにお客さまビジネスの成長をサポートしている点が高く評価され、5 つの項目で「バリューパートナー」に認定されました。

さらに、縦軸に Adapt(市場環境への適応力)、横軸に Grow(将来の成長性)を置いた総合力の評価で、NTT Com は Grow において唯一基準値 100 を上回りました。



- ・対象レポート(英文のみ)  
[Digital Zenith Benchmark Report](#)

## 2. Ocean82 Managing Director, Janet Watkin 氏からのコメント

グローバルサービス事業者が顧客にとって価値のあるパートナーであり続けるためには、顧客の信頼を獲得し、維持することが必要です。成長の源泉である継続的な信頼関係が、デジタルトランスフォーメーション時代により一層求められています。

### ■ Ocean82 について

Ocean82 Limited は、VoIP、ICT、ホスティングアプリケーションといった成長分野を含む IT・通信業界の顧客満足度調査、競争力分析、ベンチマーキング、トレンド分析などを専門とし、各種レポート、コンサルティング、出版、オンライン分析などのマーケティングサービスを提供しています。

<https://www.ocean82.co.uk/>

※1： 今回 NTT Com が「バリューパートナー」に認定された 5 項目は、Innovation (サービス開発力)、Consider (ブランド信頼度)、First Purchase (競争力)、Select (信頼性)、Grow (将来の成長性)。