

2017年12月20日

英国Ocean82社の顧客ロイヤルティ調査で NTT Comが6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 Ocean82 が 12 月に発行したグローバル通信事業者を対象とした顧客ロイヤルティ評価レポートで、対象の 10 事業者^{*1}中、最多となる 6 項目^{*2}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

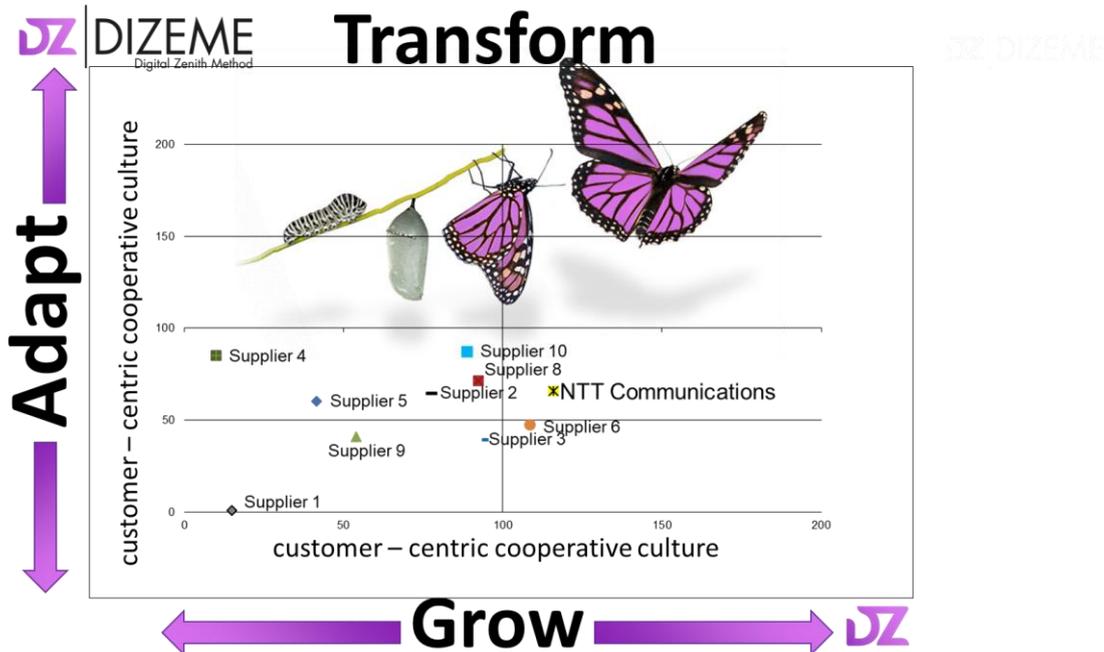
Ocean82が今回初めて発行するDigital Zenith Methodology (DIZEME) ベンチマークレポートは、29カ国のグローバル企業582社におけるIT意思決定者765名を対象にインタビューし、その回答をもとに独自のアルゴリズムを用いて事業者の顧客ロイヤルティレベル (DZ) を12項目にわたって測定したものです。縦軸にAdapt (市場環境への適応力)、横軸にGrow (将来の成長性)を置き、事業者とお客さまとの間にパートナー関係が存在する状況を基準値100に設定し、いずれかの軸でそれを上回る事業者を「バリューパートナー」に認定します。今回NTT Comはお客さまの要望に真摯に耳を傾け、課題解決に向けた適切なサービスを提供している点を高く評価されました。

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

お客さま志向において最も大きな障壁は技術ではなく、企業文化です。顧客ロイヤルティの概念はよく誤って理解されますが、お客さまからサービス事業者への強い信頼がないと生まれないものです。サービス事業者は自社の枠を超えてお客さまから確固たる信頼を継続維持する風土を持つ必要があります。

・対象レポート(英文のみ)

[Ocean82 DIZEME benchmark Report](#)



Ocean82 crystal ball dizeme

Ocean82社について

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。

<http://www.ocean82.com/>

※ 1 : 評価対象となったグローバル通信事業者10社

NTT Com、AT&T Business Solutions、BT Global Services、ngena partners、Orange Business Services、Singtel、Tata Communications、Telefonica、Verizon、Vodafone Enterprise

※ 2 : 今回NTT Comが「バリューパートナー」に認定された6項目

First Purchase(競争力)、Select(信頼性)、Grow(将来の成長性)、Renew Contract(再契約の可能性)、Innovation(サービス開発力)、Consider(ブランド信頼度)