

2014年5月9日

英国 Ocean82 社の「国際データ通信サービスのグローバル顧客満足度調査」において 最高評価となる「World Class」認定、および 15 項目で「Gold Award」を獲得 ～グローバル通信事業者として総合顧客満足度 1 位を獲得～

NTT コミュニケーションズ(略称 : NTT Com)は、OCEAN82 Limited (本社 : イギリス マンチェスター、以下 Ocean82 社)が実施した、第 16 回「国際データ通信サービスに関するグローバル顧客満足度調査(Voice of the Customer: Global Data VPN)」において、顧客総合満足度と将来の成長性に基づきプロットされるポジショニングにおいて、前回に続き、最も高い評価にあたる「World Class」に認定されました。

また、15 の項目で高い顧客満足度をあらわす「Gold Award」を獲得するとともに、請求部門において過去最高得点を更新し、「World Record」を受賞しました。

本調査は、グローバルな多国籍企業 1,000 社以上の IT マネジャーなどにインタビューした結果を集計したもので、グローバル通信事業者のサービスについて 6 つの大項目(提示条件の充足度、価格、ネットワーク導入、ネットワーク運用、カスタマーサポート、請求)と、それに紐づく 32 の小項目について、顧客満足度を評価するものです。評価の対象となったグローバル通信事業者は、NTT Com を含め、AT&T、BT、Cable&Wireless、Orange Business、T-Systems、Telefonica、Verizon Business の計 8 社で、NTT Com はアジアで唯一、評価対象事業者に選出されています。

NTT Com は、前回受賞したネットワークの信頼性やローカル言語でのサポートなどの部門に加え、顧客との長期的な関係も評価され、15 項目で調査対象会社の平均満足度を大きく上回る「Gold Award」を受賞し、総合顧客満足度で 1 位となりました。また、顧客の総合満足度と将来の成長性に基づくポジショニングにおいて「World Class」に認定された事業者は、NTT Com と Verizon の 2 社のみとなります。

NTT Com では、Arcstar Carrier Forum などの取組みを通じて、Arcstar Universal One などのグローバルネットワークサービスの品質向上、ノウハウの蓄積を行ってきました。今後も継続してお客さまに満足いただけるサービスの提供に努めていきます。

(参考)

【Arcstar Carrier Forum について】

NTT Com が 2000 年から定期的に主催しているアジア域内の回線品質向上を目的とした「現場力」向上に取り組む施策。アジアをはじめとする主要通信事業者 20 社の回線開通作業や運用、保守の担当者が一堂に会し、ネットワークの品質向上に向けて意見やノウハウを共有している。これにより、各事業者が通信品質 の向上に役立てるとともに事業者間の信頼関係を深めより円滑なオペレーションを目指す。

<http://www.ntt.com/global/seminar/acf2013.html>

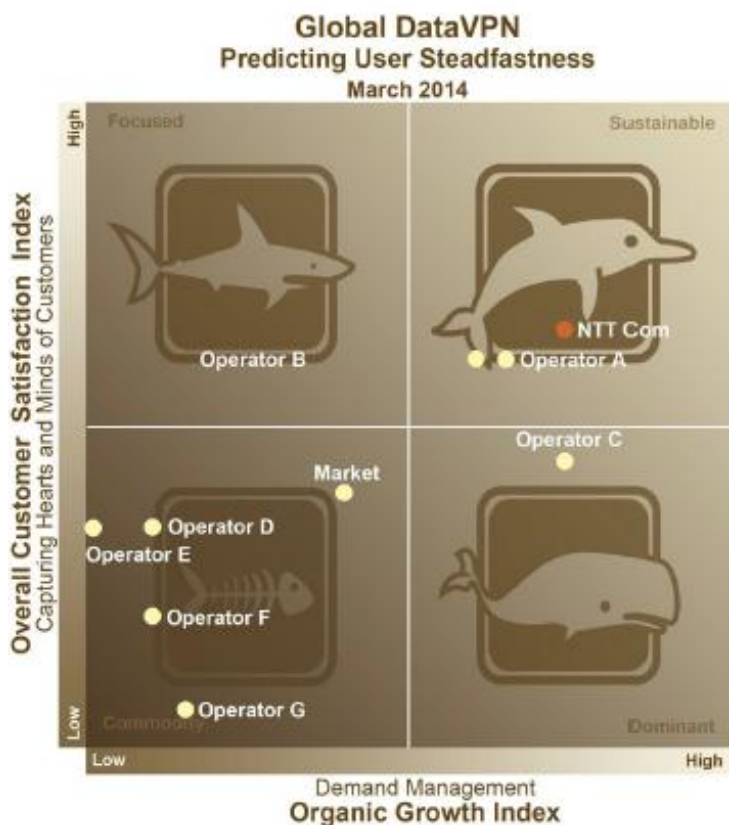
【Ocean82 社について】

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/>

<NTT Com のポジショニング>

<World- Class ロゴ>



<Gold Award □□>



<World Record □□>

