

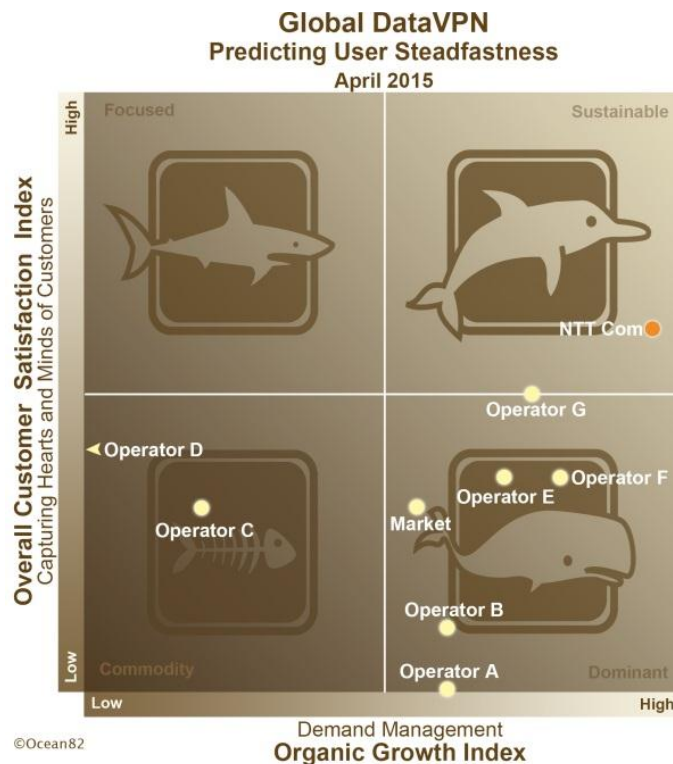
2015年6月30日

## 英国Ocean82社の 第18回「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、 グローバル通信事業者として3回連続で総合顧客満足度1位を獲得

～企業向けネットワークサービス「Arcstar Universal One」が、  
多国籍企業1,000社を対象とするアンケート調査で最高の顧客満足度獲得～

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18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)」の顧客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、3度目となる総合顧客満足度1位を獲得し、最高評価にあたる「World Class」に認定されました。

また、調査対象会社の平均満足度を上回る顧客満足度をあらわす「Gold Award」を、ネットワークの信頼性、お客さま要件への理解度、正確な請求書などを含む9つの項目で獲得しました。



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、Orange Business、T-Systems、Telefonica、Verizon Business、Vodafone Global Enterprise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。また、今回の総合顧客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のみとなります。

NTT Comは、20社以上の主要通信事業者による品質向上に向けてNTT Comが定期開催する会合「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社以上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している。

[http://www.ntt.com/release/monthNEWS/detail/20150603\\_2.html](http://www.ntt.com/release/monthNEWS/detail/20150603_2.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/>