

1 J.D. パワー顧客満足度 No.1 獲得

J.D. パワーの顧客満足度調査で、 光・ADSL両部門のNo.1を獲得 (ADSLは同率1位)

ぶららネットワークスは、J.D. パワー アジア・パシフィックが実施した「2006年日本ブロードバンド・インターネット・プロバイダー顧客満足度調査」の光ファイバー・ADSL両部門でNo.1を獲得した。

光ファイバー・ADSL両セグメント の顧客満足度調査で第1位

1995年の設立以来、「お客様中心主義」をモットーに、新サービスの提供や快適で安心・安全なインターネット環境の実現に向け取り組むぶららネットワークス（以下、ぶらら）。同社は、J.D. パワー アジア・パシフィック(URL：www.jdpower.co.jp以下J.D. パワー)が実施した「2006年日本ブロードバンド・インターネット・プロバイダー顧客満足度調査」で、光ファイバー及びADSLの両セグメントにおいて総合満足度第1位を獲得した (ADSLは同率1位)。

この調査は、CS(顧客満足度)調査の国際的な専門機関であるJ.D. パワーがADSL以上の速度のブロードバンド回線を利用しているインターネット・ユーザーのISPに対する顧客満足度を測定したもの。3回目となる今回は、2006年9月から10月にかけて調査が行われ、光ファイバー回線利用者4,059名、ADSL回線利用者4,070名から回答を得た。顧客満足度の測定にあたっては、両セグメントごとに8つのファクター(各種費用、接続品質、プロバイダーからの情報

提供、加入手続き・申込み、ユーザー・サポート、接続設定/各種利用設定、提供サービスの内容、プロバイダーのホームページ)を設定して分析し、各ファクターの評価をもとに総合満足度を算出している。

今回の結果を追い風に、 光ユーザー比率の向上を目指す

今回の調査結果について、ぶららの板東 浩二代表取締役社長は次のように語っている。「価格と品質のバランスが評価されたのではと思っています。お客様満足度の向上については日頃から私が言い続け、全社で継続的に取り組んできたことなので、こうした評価をいただいたことは素直に嬉しい。ただ、顧客満足度についてはこうすればよいということはなく、お客様の期待や不満は常に変化し続けています。今後もお客様のニーズにできる限りスピーディーかつ細やかに応え、一層ご満足いただけるよう全社をあげて努力していきます。」

ぶららでは、インターネットの利用方法などをユーザー同士で自由に情報交換できる「ぶらら掲示板」の設置や、ユーザーと社員が実際に顔



株式会社J.D. パワー アジア・パシフィック
蓮見 南海男社長(左)と
株式会社ぶららネットワークス 板東 浩二社長

を合わせて交流を図る「ぶらら公式オフ会」の開催など、他のプロバイダーにはないユニークな取組みによって、顧客とのコミュニケーションを図り、成果をあげている。

インターネット・ユーザー数が飽和状態に近づきつつある中で、新規顧客をいかに増やし、既存顧客にいかにか長期継続して利用してもらうかは、各プロバイダーにとって重要である。そうした状況において顧客満足度の高さはひとつのセールスポイントとなる。「当社にとっては光化の推進も重要課題のひとつです。現在のところ光ユーザー数は順調に伸びていますが、今回の結果を追い風として、2007年度末にはぶららにおける光ユーザー数を100万の大台に乗せ、全ユーザーにおける比率としては40%超とすることを目標としています。」(前出 板東 浩二社長)