

愛される未来へつなげよう。



— お客さまに選び続けていただくために —

ごあいさつ

平素より格別のご高配を賜り、誠にありがとうございます。

いま、お客さまを取り巻く環境は、かつてないスピードで変化しています。

もはや、「安全で安心できる」ことだけで選ばれる時代ではありません。

私たちNTT西日本グループは、お客さまをより深く理解し、新しいICTやAIテクノロジーを積極的に取り入れながら、最適なサービスやお客さま体験(CX)を創り続けます。そして、単に期待に応えるだけでなく、その期待を超える価値をお届けします。

また、目の前の課題解決にとどまらず、お客さまの挑戦や成長、新たな価値創造とともに実現するパートナーであり続けます。

「この会社なら未来を任せられる」

そう信頼いただける存在となるため、私たちは変革への挑戦を止めることなく、歩み続けます。

これまで培ってきた信頼を礎に、新たな価値創造へ。

どうか、これからの私たちにご期待ください。



NTT西日本株式会社
代表取締役副社長／副社長執行役員／
CCXO

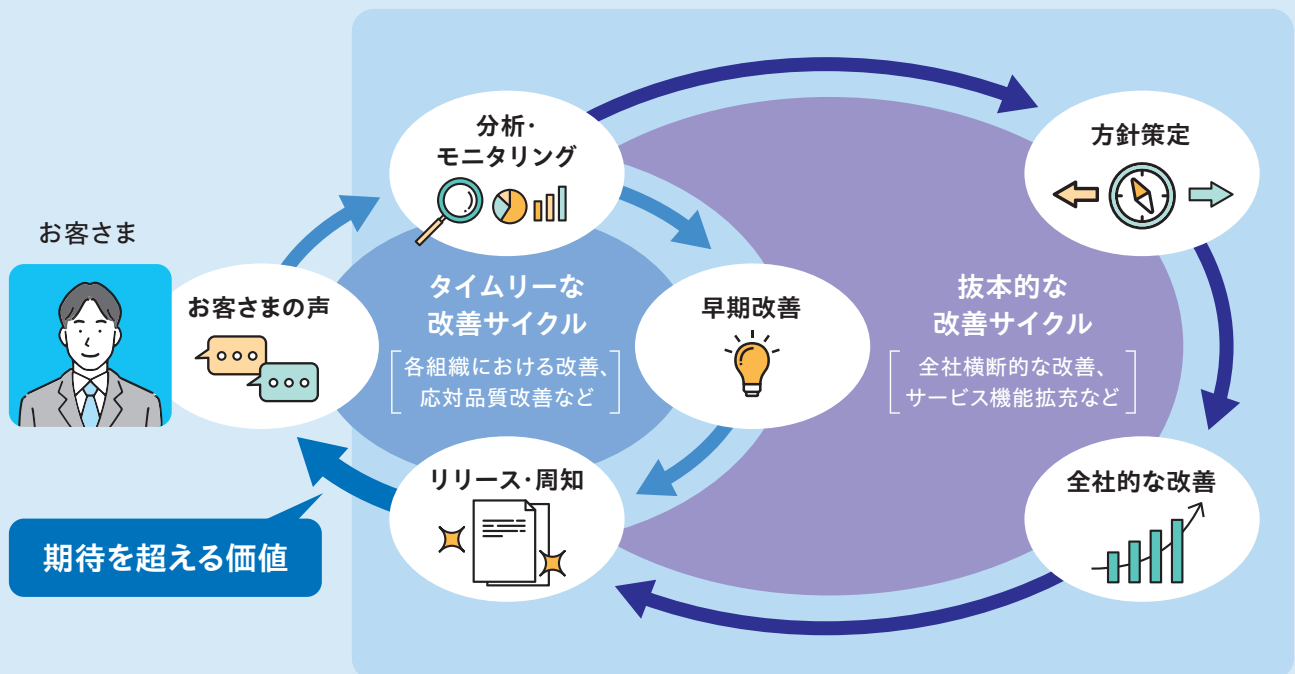
木上 秀 則

CCXO : Chief Customer Experience Officer

NTT西日本グループのCX活動

NTT西日本グループでは、ご利用いただいているサービスに関するだけでなく、ご利用を検討いただく段階から、お申し込み、ご利用中、さらにはご利用終了後まで、あらゆるお客さま接点でいただく声を大切にしています。

その声を起点に、CXの向上と継続的なサービス改善に取り組み、
お客さまの期待を超える価値の創出をめざして、日々改善と挑戦を続けています。



本レポートの目的

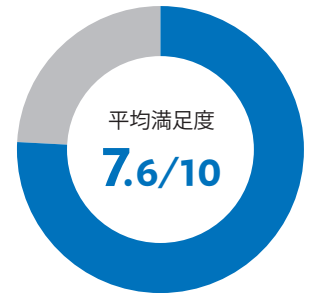
本レポートでは、2025年度のCX調査にてお客さまからいただいたご評価やご要望の声をもとに、サービス改善に向けた全社的な取り組みと今後の展望についてご報告いたします。

いただいた貴重なお声を真摯に受け止め、その声をどのように改善へつなげているのかをご紹介しますとともに、今後のサービス向上にいかしてまいります。

2025年度CX調査(満足度)

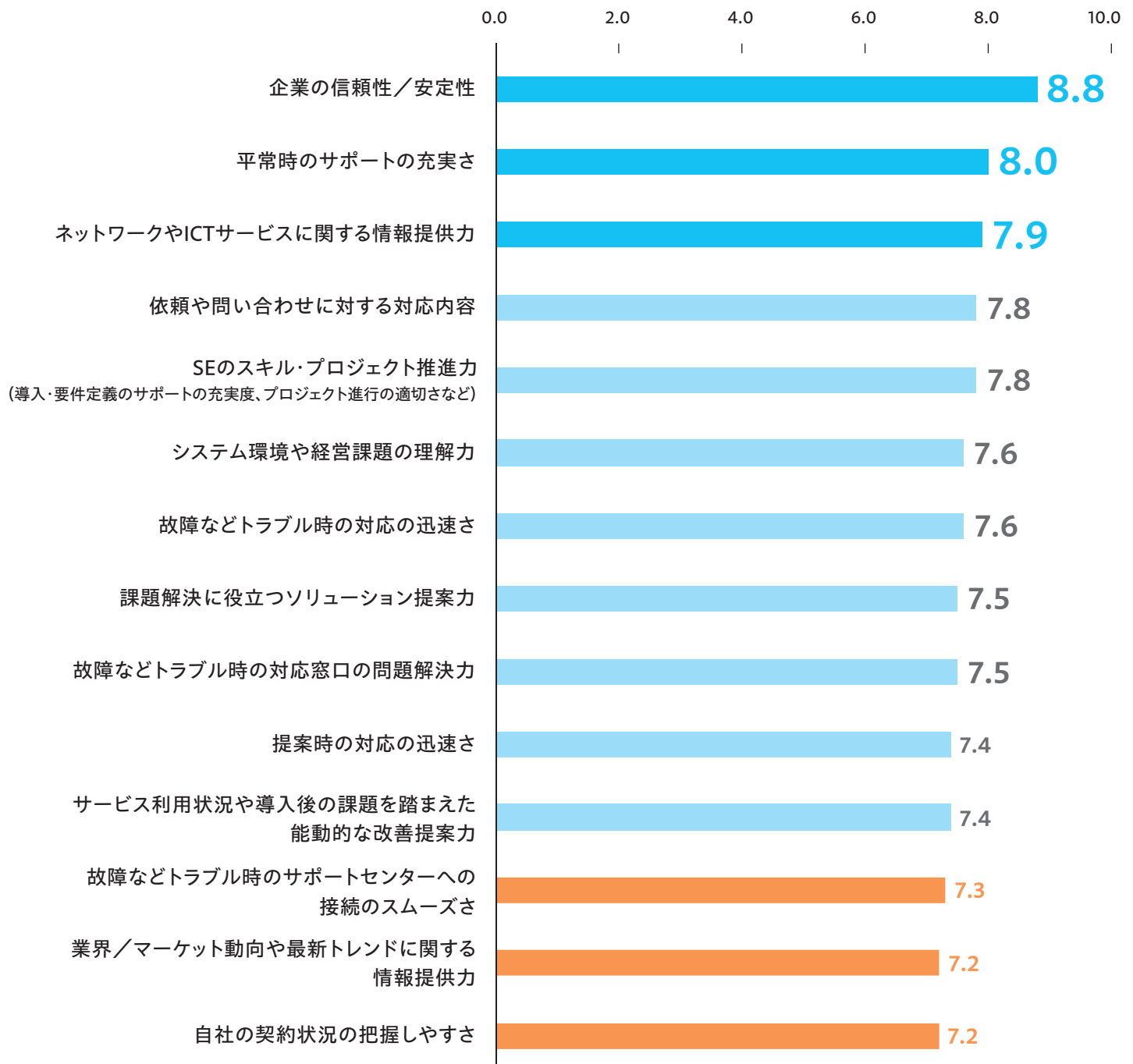
【調査概要】

目的	NTT西日本グループをご利用いただいているお客さまの満足度を調査し、サービスや対応品質の向上にいかすことを目的とする
対象	弊社サービスをご利用いただいているお客さま
時期	2025年10月～11月
方法	WEBアンケート形式
有効回答者数	464件



各項目の満足度(10点満点)

【凡例】 ■ 評価頂いた項目 ■ ご要望頂いた項目



お客さまの声と取り組み①

お客さまから評価いただいた点

1 企業の信頼性 / 安定性



お客さまの声

信頼できる
ビジネスパートナーと
考えております

IT環境を安心して
任せられる体制が
整っていると感じています

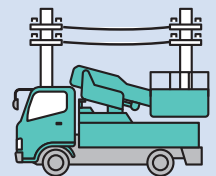
御社のインフラは必要不可欠であり、
それに伴う営業力やブランド力が
他に追随を許していない

安心・安全な通信基盤を支え続けるとともに、バリュークリエーションパートナーとして、
お客さまや地域社会との新たな価値創造に挑戦します。

NTT西日本 グループの 取り組み

NTT西日本は、長年培った通信インフラの技術と実績を基盤に、「安心・安全・信頼」と最先端技術で
地域・社会の発展に貢献してきました。2025年からは「バリュークリエーションパートナー」として、
お客さまや地域社会と新たな価値創造に挑戦しています。

西日本全域の営業・技術体制をいかし、日常的なご相談からICT基盤の構築・運用、災害・障害対応
まで継続的に支援し、今後もお客さまの課題解決とDX推進に貢献してまいります。



2 平常時のサポートの充実さ



お客さまの声

些細なことであっても直ぐに
直接お越し頂き、非常に心強く
そのご対応に安心いたします

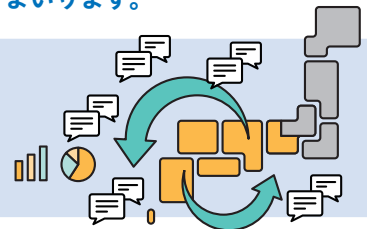
詳細な調査をもとに長期間
辛抱強く当社に寄り添った
対応をしていただけています

課題に対し積極的に適切な
サジェスションをいただき、安心して
お任せすることができています

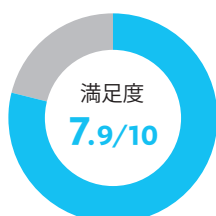
地域を熟知した営業・保守体制と長年培ったICTの知見をいかし、日ごろから安心して相談できる
パートナーとして、お客さまの持続的な業務運営と課題解決を支えてまいります。

NTT西日本 グループの 取り組み

西日本（富山県、岐阜県、静岡県以西）の30支店と全国200以上の拠点を通じた
営業・保守体制により、お客さまとの継続的な対話を通じて課題やニーズを把握し、
ICT活用や環境改善を支援しています。地域に根差した体制と豊富な知見で、安心
して相談できるパートナーとして課題解決と業務運営を支えてまいります。



3 ネットワークや ICT サービスに関する情報提供力



お客さまの声

基幹インフラのマーケット情報は
少ない中、NTT西日本は信頼できる
情報提供者として貴重な存在です

ネットワーク敷設事例や傾向を
営業担当者・技術担当者の方より、それぞれの立場で
情報を提供いただいていたって助かっています

今後も地域・社会を支えるICTパートナーとして、有益な情報を継続的・能動的に発信し、
お客さまの課題解決とDX推進に貢献してまいります。

NTT西日本 グループの 取り組み

セミナーやイベント、個別の情報提供を通じて、お客さまへ最新技術や先進事例をお届けして
います。生成AIやサイバーセキュリティ、クラウド活用、DX推進などの情報提供を通じて課題
解決を支援し、ICTを活用した課題解決や成長戦略の実現を支援してまいります。



お客さまの声と取り組み②

お客さまからご要望いただいている点

1 自社の契約状況の把握しやすさ



お客さまの声

契約状況が一覧でわかる
ものがあるとありがたい

保守契約や回線契約
(特に古いもの)を把握する
手段を増やしてほしい

契約内容に関する
問い合わせをする際の対応時間を
短くしてもらいたい

タイムリーで分かりやすい情報提供にむけ、
「ビジネスマイページ」の機能拡充に取り組んでまいります。

NTT西日本
グループの
取り組み

ご契約状況の確認に関するご意見を踏まえ、「ビジネスマイページ」の機能拡充を進めています。契約情報や利用状況の確認、各種手続きを一元化し、お客さまが必要な情報へ迅速にアクセスできる環境を整備しています。
今後も分かりやすい情報提供に取り組んでまいります。



2 業界 / マーケット動向や最新トレンドに関する情報提供力



お客さまの声

最新トレンドに関して
触れる機会を
増やしてほしい

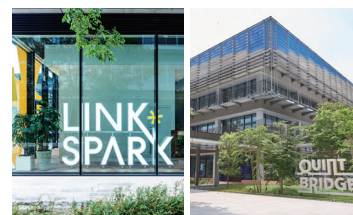
新しい技術動向を定期的に
教えて頂きたい

もっと幅広い情報提供が
定期的であれば良いと思います

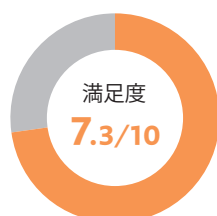
最新トレンドや先進事例、補助金・政策動向などに関する情報発信を強化し、
お客さまの関心や課題に応じた情報提供を充実してまいります。

NTT西日本
グループの
取り組み

生成AIやセキュリティ、DX人材育成、データ活用などに関する情報提供を強化しています。共創施設「LINKSPARK」では、これまで約3,600件を超えるDXプロジェクトを創出してきました。また、オープンイノベーション施設である「QUINTBRIDGE」では、年間約480件のイベントを開催しております。これらを通じて最新技術や先進事例をお届けし、お客さまの課題解決やDX推進に役立つ知見の提供を進めています。



3 故障等トラブル時のサポートセンターへの接続のスムーズさ



お客さまの声

故障時の問い合わせ時に、
もっとスムーズに
連絡させてほしい

窓口にかかる時間を
減らしてほしい

トラブル時の連絡方法を
わかりやすくしてほしい

今後もサポート体制の改善を継続し、トラブル発生時にも安心して
ご相談いただけるパートナーをめざしてまいります。

NTT西日本
グループの
取り組み

お問い合わせ内容に応じて最適な窓口へ案内する仕組みの強化や、故障受付サイト(Web113)の利便性向上などにより、故障・トラブル時にお客さまがより早く適切なサポートへつながる環境を整備しています。万が一のトラブル発生時でも迅速な問題解決を支え、安心してサービスをご利用いただけるサポートの実現に取り組んでまいります。

