

愛される未来へつなげよう。



NTT WEST GROUP

顧客体験(CX) レポート

— 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

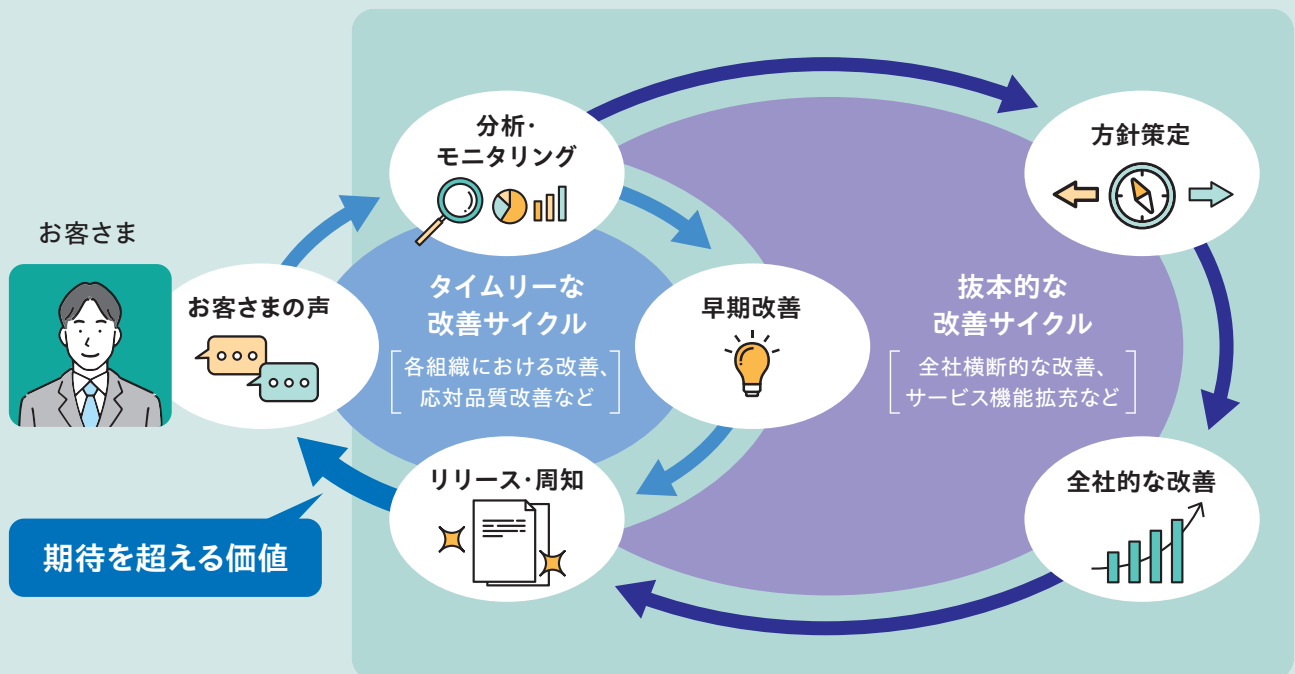
木上 秀 則

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

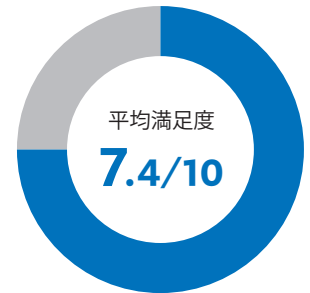
本レポートでは、2025年度のCX調査にてお客さまからいただいたご評価やご要望の声をもとに、サービス改善に向けた全社的な取り組みと今後の展望についてご報告いたします。

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)

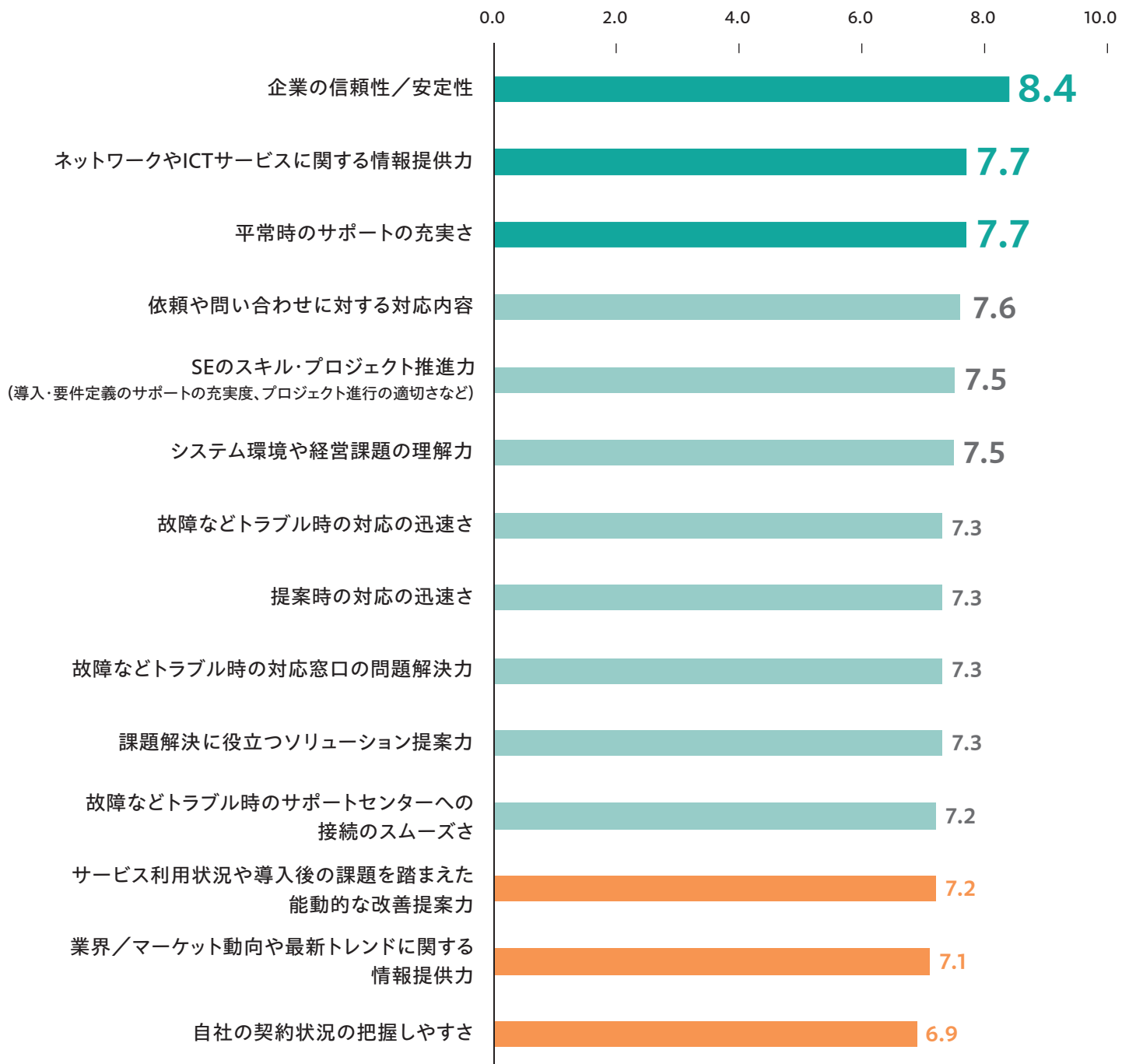
【調査概要】

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自治体などのお客さま
時期	2025年10月～11月
方法	WEBアンケート形式
有効回答者数	360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

通信障害時に、
迅速かつ的確に対応いただき、
安心して業務を行えました

社会課題に対する
最も高い能力を有している
会社と感じています

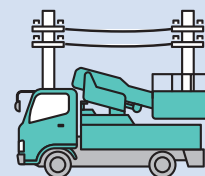
日ごろの運用の中で、
信頼感をもって対応して
もらっていると感じています

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。

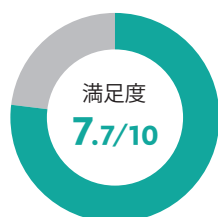
NTT西日本 グループの 取り組み

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 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

ウェビナーで、デジタルに
関する国策の説明会があり、
とても参考になりました

ニーズに合った
ソリューションが出てくる
という安心感があります

定期配信のある、セキュリティーなどの
トレンドに関するメールマガジンを
参考にしています

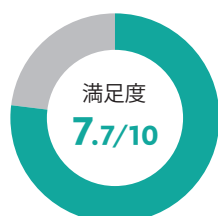
有益な情報を継続的・能動的に発信するとともに、最新技術や先進事例の提供を通じて、
お客さまの課題解決とDX推進に貢献しています。

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、自治体・公共分野のお客さまへ最新技術や先
進事例をお届けしています。ガバメントクラウド、情報セキュリティー、防災、生成AI、自治体DX
などの情報提供を通じて課題解決を支援し、今後も地域・社会を支えるICTパートナーとしてDX
推進に貢献してまいります。



3 平常時のサポートの充実さ



お客さまの声

要望や問い合わせなどに
対する対応が迅速で
安心感につながっています

詳細で適確な回答を、
一定時間内に返信してくれるため、
信頼しています

日々の運用の中で、
信頼感をもって対応して
くれていると感じます

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。



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

自社でどのサービスを
契約しているのかを
把握しやすくしてほしい

契約内容や利用状況の
確認を簡素化してほしい

契約状況が一覧で
わかるようにしてもらえると
ありがたい

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

新規情報や提案を
もっと頻繁にいただきたい

NTT西日本ならではの
先進的な提案をお願いしたい

最新トレンドをもっと
発信してもらいたい

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。ホワイトペーパーやウェビナー、自治体様向けイベント「ミライ自治体Day」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。
今後も将来を見据えた意思決定を支援するパートナーをめざしてまいります。



3 サービス利用状況や導入後の課題を踏まえた能動的な改善提案力



お客さまの声

NTT西日本の
さまざまあるサービスを
もっと提案してもらいたい

代替案などの提示を
積極的にいただける環境を
整備いただきたい

案件導入後も
積極的に提案いただきたい

今後も地域に根差した営業体制と豊富なICTの知見をいかし、お客さまとともに課題を発見し、
解決策を考え、継続的な価値向上を実現するために伴走できる企業をめざします。

NTT西日本
グループの
取り組み

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、改善提案につなげる取り組みを強化しています。営業担当やSEによるフォローに加え、AIやデータを活用した提案により、運用改善やDX推進を支援しています。今後も地域に根差した営業体制と豊富なICTの知見をいかし、お客さまとともに継続的な価値向上を実現するパートナーをめざしてまいります。

