

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

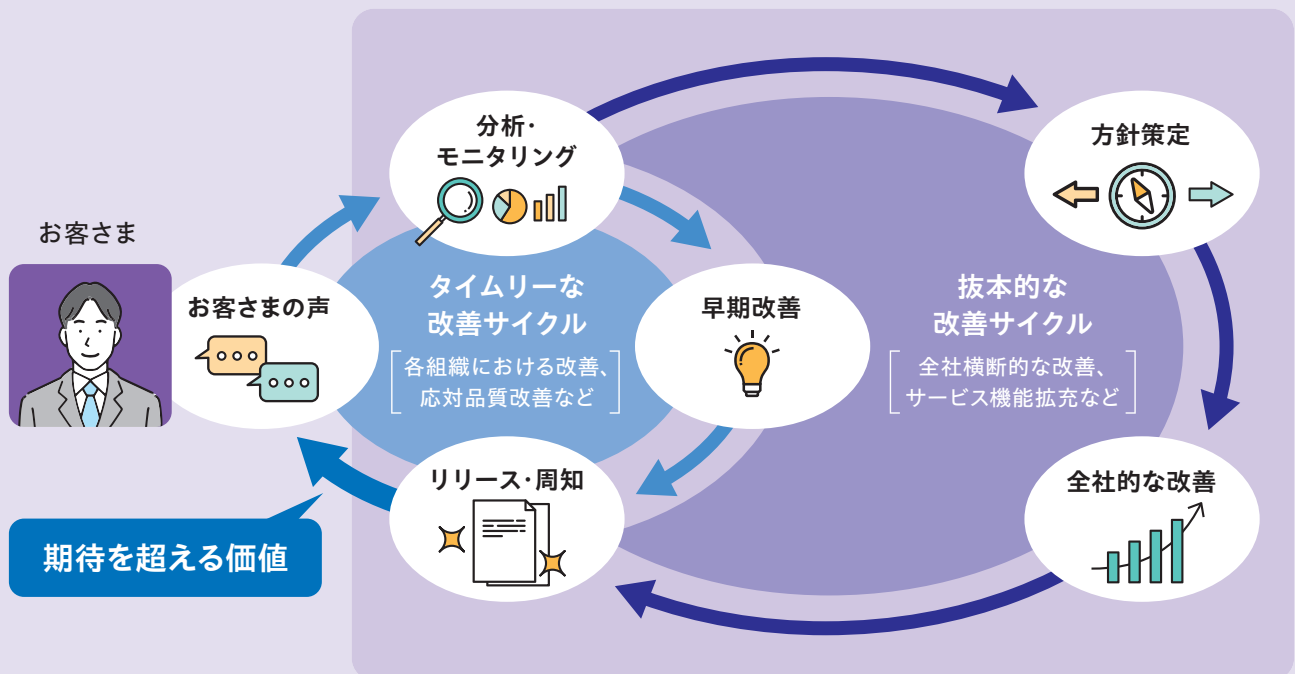
木上 秀 則

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

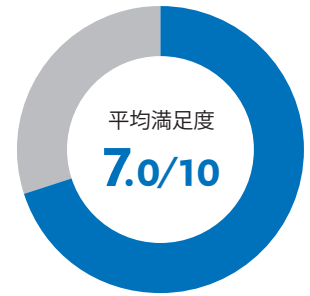
本レポートでは、2025年度のCX調査にてお客さまからいただいたご評価やご要望の声をもとに、サービス改善に向けた全社的な取り組みと今後の展望についてご報告いたします。

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)

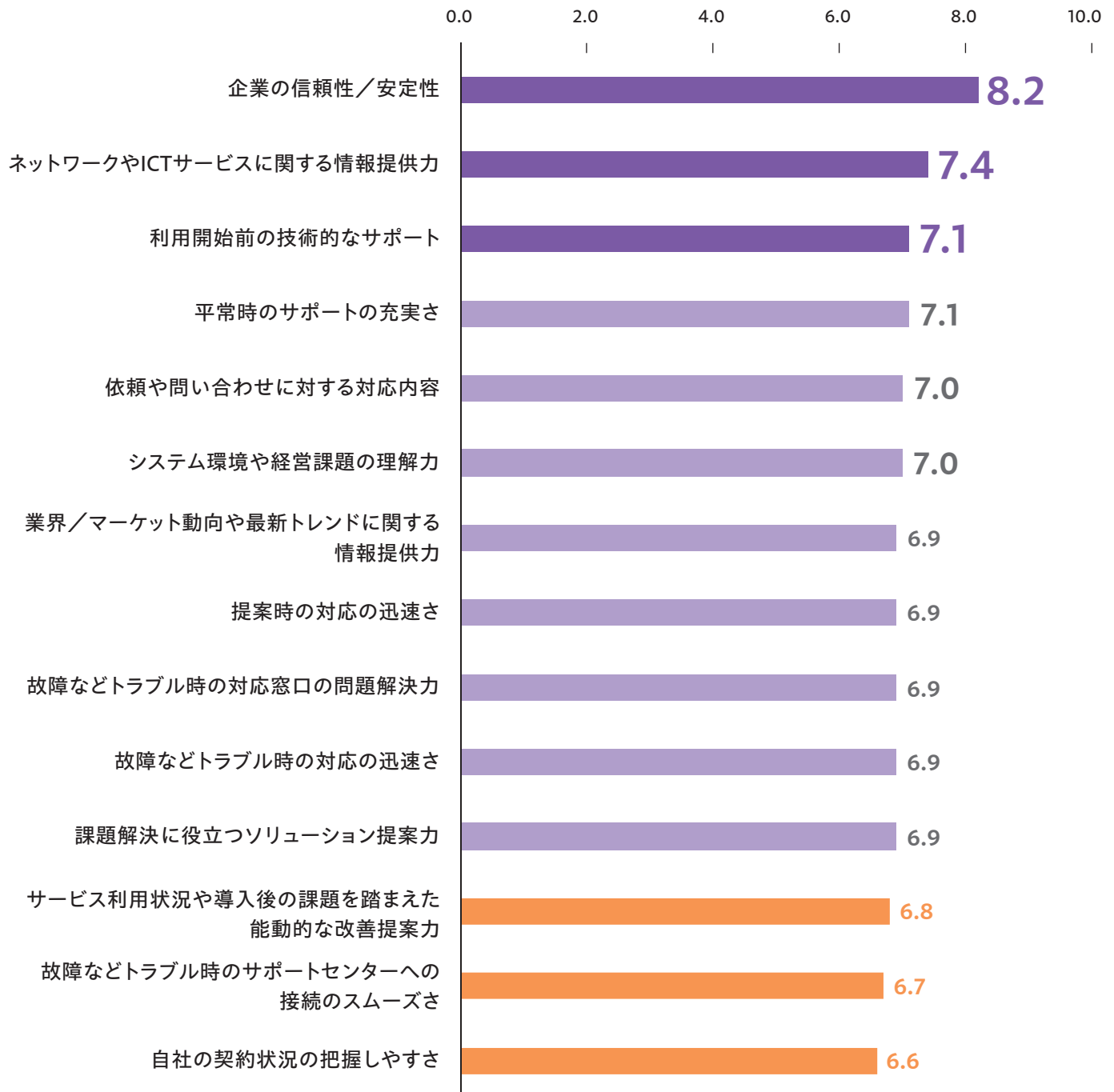
【調査概要】

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	1,050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

安定したサービス提供に
ご尽力いただき
感謝しております

ネットワークに関して
信頼しており、引き続き
利用したいと思います

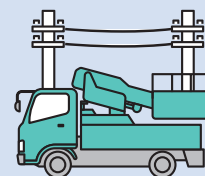
今後も安定した通信環境の
ご提供をお願いします

社会と企業活動を支える通信インフラの担い手として、
これからも安心・安全で安定した通信サービスを提供し続けます。

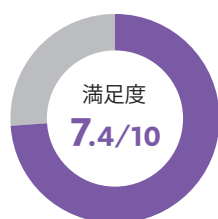
NTT西日本 グループの 取り組み

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

御社の実施事例を情報共有いただき、
社内での企画の整理に役立ちました

希望するネットワーク環境を整備するために
打ち合わせを行っていた際、さまざまな手法による提案を
こちらから依頼することなくしてくれました

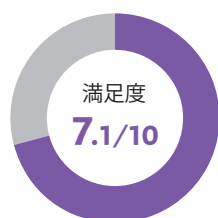
今後も地域・社会を支えるICTパートナーとして、有益な情報を継続的・能動的に発信し、
お客さまの課題解決とDX推進に貢献してまいります。

NTT西日本 グループの 取り組み

主にウェビナーを通じて、生成AIやサイバーセキュリティ、クラウド活用、DX推進などの最新技術や先進事例をお届けしています。また、25府県で開催しているICTソリューション紹介イベント「ICT SOLUTION DAYS」では、業務効率化やセキュリティ対策などの課題解決に向けたICTソリューションや導入事例を紹介し、実践的なノウハウをお届けしています。



3 利用開始前の技術的なサポート



お客さまの声

新規システム導入にあたり、
当初の要件だけでなく、将来的な
拡張性や業界動向を踏まえた
代替案をご提示いただきました

WinActor®導入前、
導入後の協力体制などで
非常にお世話になりました

パソコン入れ替えや社内のネットワーク
環境の整備・セキュリティ対策などを
きめ細かく迅速に実施いただきました

今後も地域に所在する営業担当とSEがお客さまの課題整理や技術相談を
お客さまのすぐそばで実施し、お客さまにとって最適で安心なサービスの導入を支援してまいります。

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30府県域で活動する営業担当者とSEが連携し、市場ニーズの高いセキュリティ対策やクラウド活用の導入事例のご紹介や導入要件の整理など、DX推進にあたってのお客さまの不安や疑問解消に取り組んでおります。お客さまのDXを導入時から導入後のサポートまで、お客さまの最も身近なパートナーとしてあり続けてまいります。



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

速やかに目的の事項に
たどり着くようにしてほしい

マイページを企業の複数の
担当者で管理できるように
してもらいたい

簡単に契約内容の把握が
出来るようにしてほしい

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、及び利便性の向上に努めております。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 故障など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

突発的な故障でも、当日の
現地対応してもらえるように速やかな
情報連携をしてもらいたい

たらいまわしにならないよう、
接続先を分かりやすく
してもらいたい

大規模な問題発生時でも
すぐに繋がるように
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。



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

積極的に改善提案を
いただきたい

導入した機器をふまえて、
更なる提案をもらいたい

導入後にも定期的な
提案をいただきたい

地域に根差した営業体制と豊富なICTの知見をいかし、お客さまに伴走しながら
ニーズにマッチしたICTソリューションサービスを提案してまいります。

NTT西日本
グループの
取り組み

昨今、ニーズの高い「IT管理者の業務負担を軽減する」サービスなど、お客さまの経営課題にフィットする改善提案を強化しています。具体的には、弊社が提供する総合ヘルプデスクでの「お客さまの利用状況把握」や「運用課題の分析」を通じ、セキュリティ対策などの改善提案を実施します。今後は人材育成により、お客さまが気づいていない課題まで見据えた提案を実現し、お客さまの持続的な事業成長に貢献してまいります。

