



2007年4月

第19回IPアドレス管理指定事業会

指定事業者満足度調査 に関するご報告

(社)日本ネットワークインフォメーションセンター
IP事業部



調査概要

調査の背景と計画

• 調査の背景

IP事業では自主的に業務改善を実施してきたが今後指定事業者の意見も取り入れた改善を進めるため、3段階の調査実施を決定

• 調査計画

予備調査 (2006年度) 今回の報告対象	IP事業全般に関する評価確認、今後重点的な取り組みを必要とする事項の洗い出し
詳細調査 (2007年度)	より具体的な問題点の洗い出し、改善検討結果に基づくサービス向上施策実施(2008年度)
確認調査 (2009年度)	2008年度に実施した施策に対する効果確認

予備調査の概要

調査目的	IPアドレス事業の問題点・改善点の洗い出し
調査対象	IP指定事業者381事業者
回答数	109回答(1事業者からの複数回答含む)
調査方法	調査会社を經由したWeb調査
調査期間	1ヶ月間 2006年11月15日(水) - 12月15日(金)
回答者 プロフィール	地域分布: <u>東京:大阪:名古屋:その他 = 4:1:1:4</u> 所属: <u>担当者:管理職 = 7:3</u> 保有IPアドレス: <u>中小規模:大規模 = 6:4</u>

予備調査内容

- JPNICのイメージの確認

以下7点のうち、どれにあてはまるのか

- | | |
|------------------|-----------------|
| 1. 親切で柔軟な対応 | 5. オープンな姿勢 |
| 2. 手続きがわかりやすい | 6. システム機能の充実 |
| 3. 申請処理が迅速/正確 | 7. 適正で円滑なアドレス分配 |
| 4. 業務に関する情報提供の充実 | |

重点的に改善
が必要な業務
の洗い出し

- 各業務の評価

- 申請処理、手続きの説明、レジストリシステム
- 問い合わせ対応、JPNICからの情報発信、各種ミーティング



調査結果

JPNICのイメージ

現在の主なイメージ

1. 親切で柔軟な対応
適性かつ円滑な IPアドレスの分配
2. 申請処理が迅速／正確

昔よりは改善されたイメージ

1. 申請処理が迅速/正確
2. 親切で柔軟な対応

今後改善を求めるイメージ

1. わかりやすい手続き
2. 業務に関する充実した情報提供
3. オープンな姿勢、親切で柔軟な対応、システム機能の充実

各業務の評価 I

1.問い合わせ対応	満足76.0%	不満9.6%	
2.情報発信	満足55.1%	不満13.8%	評価ポイント
3.レジストリシステム	満足48.6%	不満9.2%	
4.各種イベント	満足22.0%	不満4.9%	
(※)各イベントの平均値			
5.申請手続き	満足40.1%	不満19.6%	(※)各申請の平均値
		書類の多さ、エラーメッセージのわかりにくさ、申請完了までの手続き	改善ポイント
6.手続きの説明 (文書やWeb)	満足31.1%	不満41.5%	
		情報の見つけにくさ、説明のわかりにくさ、説明の馴染みにくさ	

予備調査結果のまとめ

申請業務

「手続きに関する説明」のわかりにくさへの不満が最も強く、次いで「申請手続き」の煩雑さに対して一定の不満が確認された。

指定事業者とのコミュニケーション

オンラインコミュニケーションについては想定より高評価を獲得した。オフラインコミュニケーションについては参加経験者の不満は低いものの、参加経験者自体が少ない結果となった。



今後の取り組み

調査結果を受けた取り組み方針

- 不満の強かった2点を主要取り組み事項とする
 1. 「手続きの説明」のわかりにくさと
 2. 「申請手続き」の煩雑さ
- 個別のご要望に対しては対応の検討を進める
- 改善を求められているイメージとイベント出席率低下の要因は詳細調査を実施

主要取り組み事項

1.手続きに関する説明 のわかりやすさ	1.および2.への対応として以下を実施 ➤構成・内容面でのWebの見直し ➤FAQや事例集の充実 ➤申請フォームと文書体系の整理
2.手続きの煩雑さの 軽減	➤申請マニュアルの提供 ➤文書/Webの文体・用語の見直し また、その他2.への対応として、申請エラーメッセージの見直しおよびその他手続きの煩雑さ軽減につながる対応の検討(*)を実施

(*) 提出書類の見直し、申請種別/手続きの見直し等

その他個別のご要望

費用対効果
に基づき対応
を検討

問い合わせ対応	電話対応の充実/サポートセンターの開設
情報発信	特になし
レジストリシステム	ヘルプ機能・申請フォームの見直し、登録情報検索のAPIの提供、指定事業者システムとの連携、登録情報の管理/検索の充実
イベント	イベントの地方開催、業務に関するセミナーの充実
申請手続き	パスワード種別の統一、審議資料の様式化・簡略化、IPアドレス追加申請時の負荷軽減、申請やりとり回数の削減
手続きの説明	構成・内容面でのWebの見直し、FAQや事例集の充実、申請フォームと文書体系の整理、申請マニュアルの提供、文書/Webの文体・用語の見直し

今後の進め方

- 調査結果の公開(指定事業者向け)
 - 2007年5月
- 調査計画第2段「詳細調査」の実施準備
 - 2007年10月頃実施(予定)
- 着手できる課題の取り組み開始
 - 2007年度中に着手できるものの整理
- 詳細調査、取り組み事項のスケジュール確定
 - 2007年6月(予定)

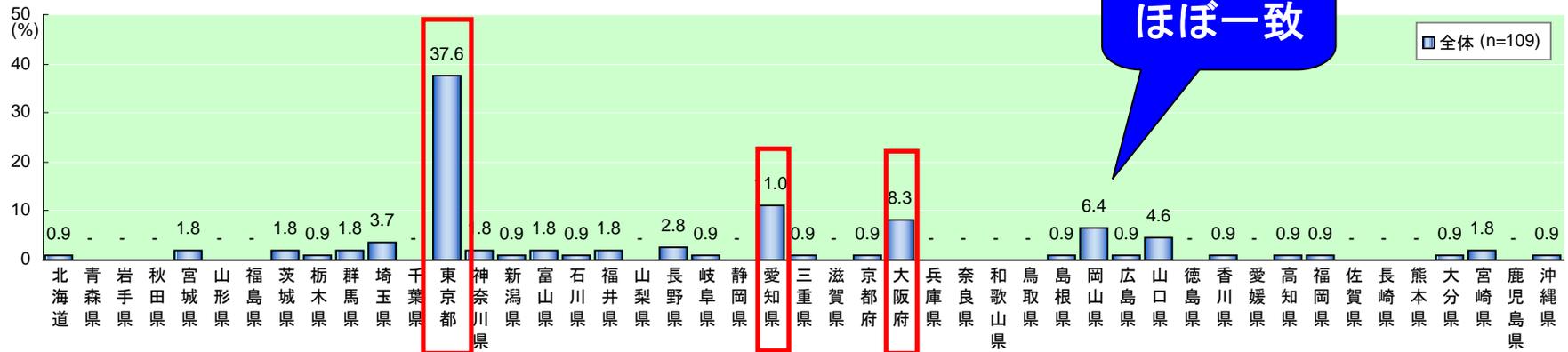
Q&A



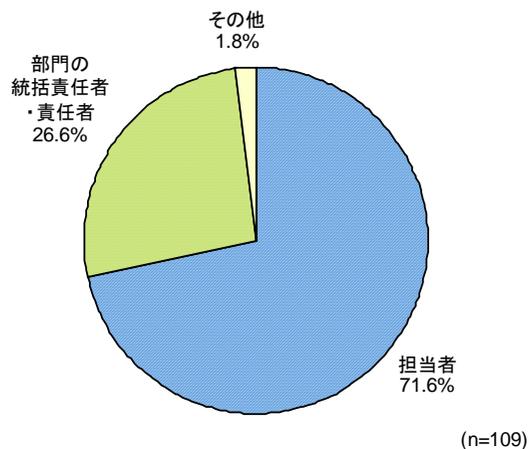


参考：調査結果詳細データ

■ 地域分布：東京：大阪：名古屋：その他 = 4:1:1:4



■ 所属：担当者：管理職 = 7:3

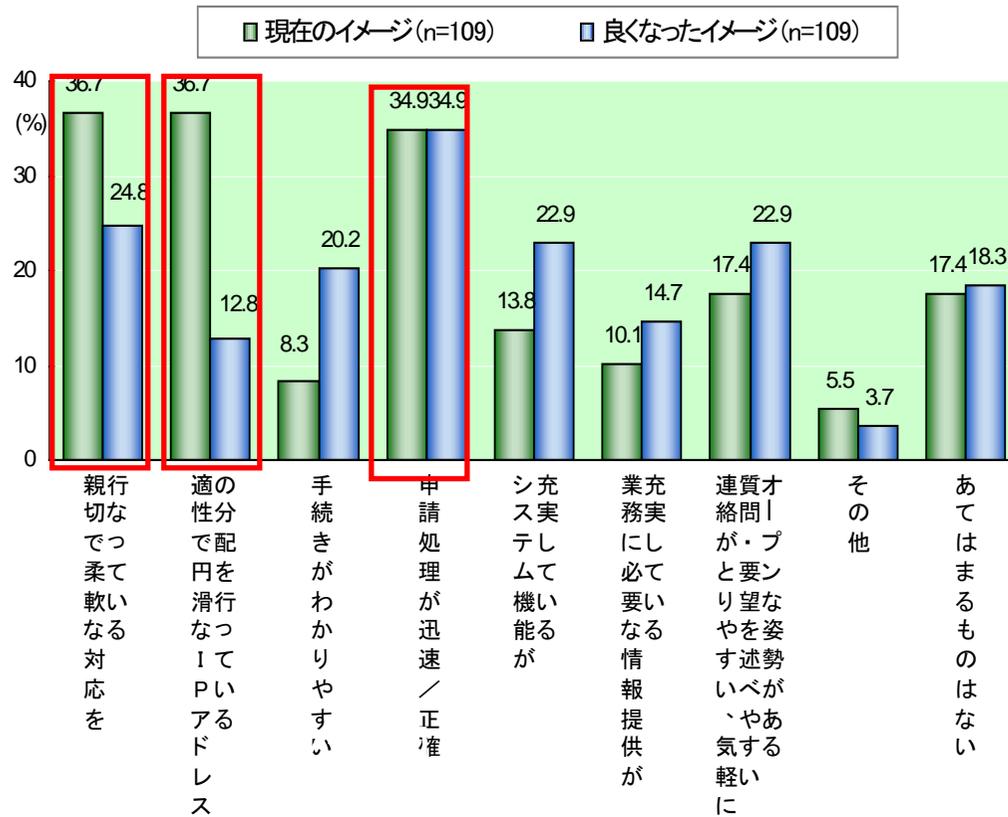


■ 保有IPアドレスサイズの規模

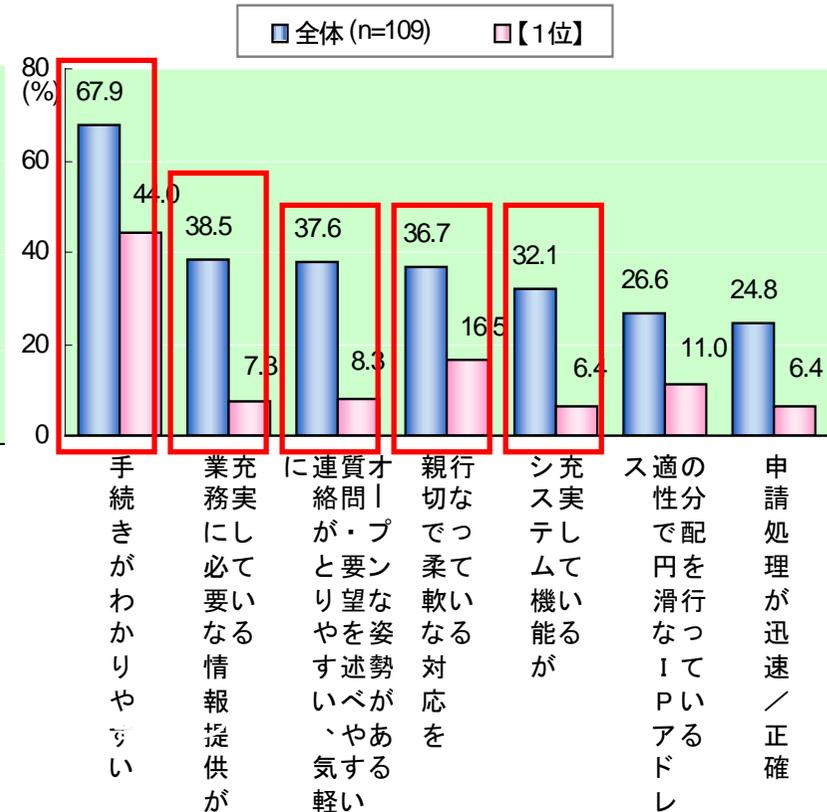
中小規模：大規模 = 6:4

		n=				
		□ /21以下	□ /20~/18	□ /17~/15	□ /14以上	□ 把握していない
全体	(109)	14.7	46.8	20.2	15.6	2.8(%)
エリア別	東京都	19.5	36.6	9.8	26.8	7.3
	その他のエリア	11.8	52.9	26.5	8.8	
JPNICの直近申請時期別	1ヶ月以内	17.1	34.1	19.5	24.4	4.9
	半年以内	13.3	36.7	30.0	20.0	
	1年以上、わからない／おぼえていない	13.2	68.4	13.2	6	2.6

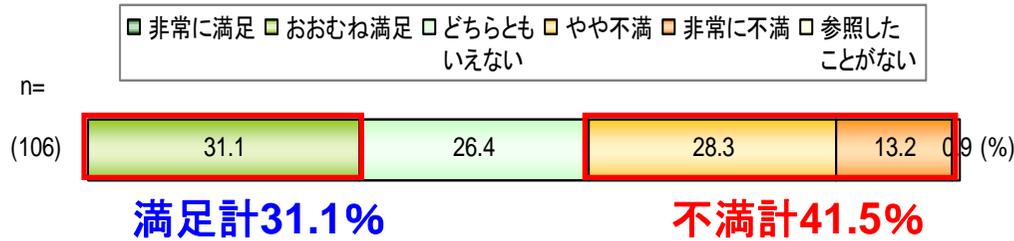
■JPNICの現在イメージと良くなったイメージ



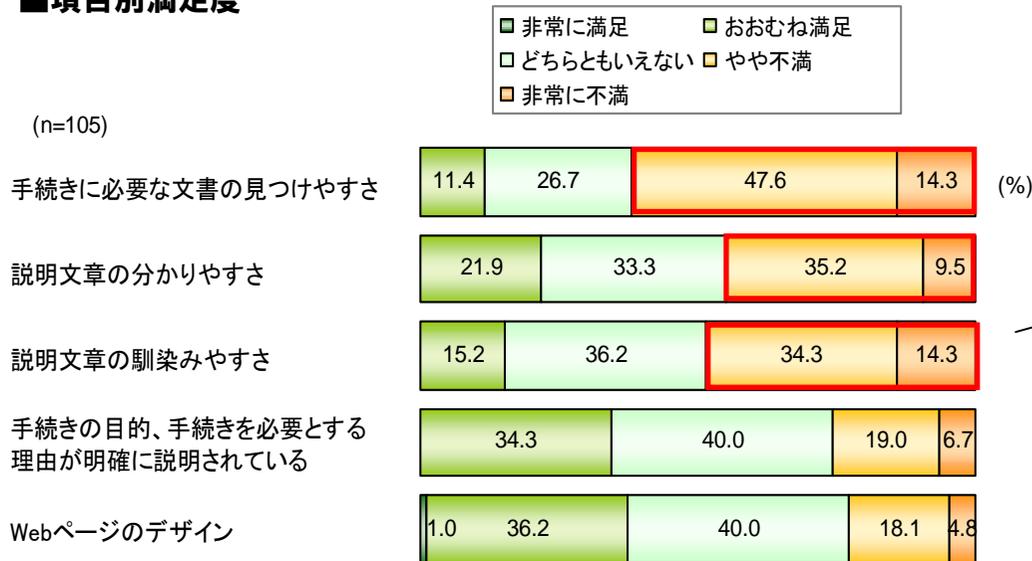
■JPNICの今後積極的に改善して欲しいイメージ



■総合満足度



■項目別満足度

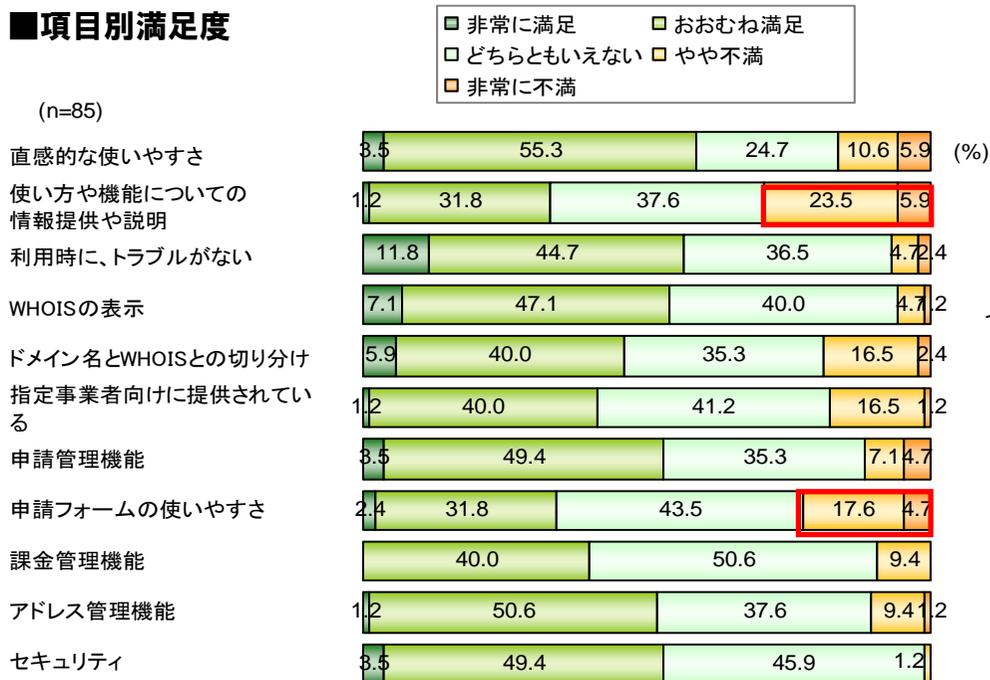


「文書の見つけやすさ」、
「文章のわかりやすさ」、
「文章の馴染みやすさ」
への不満が高い

■総合満足度

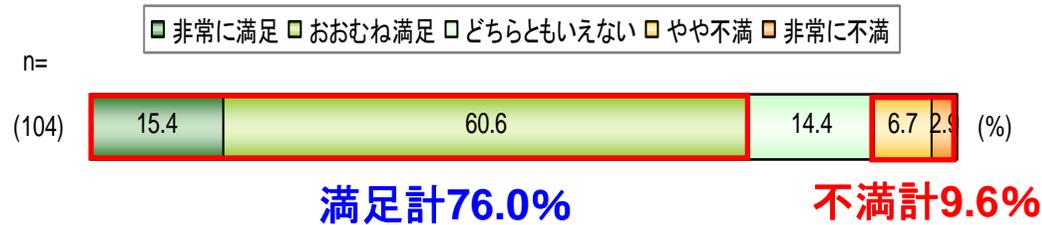


■項目別満足度

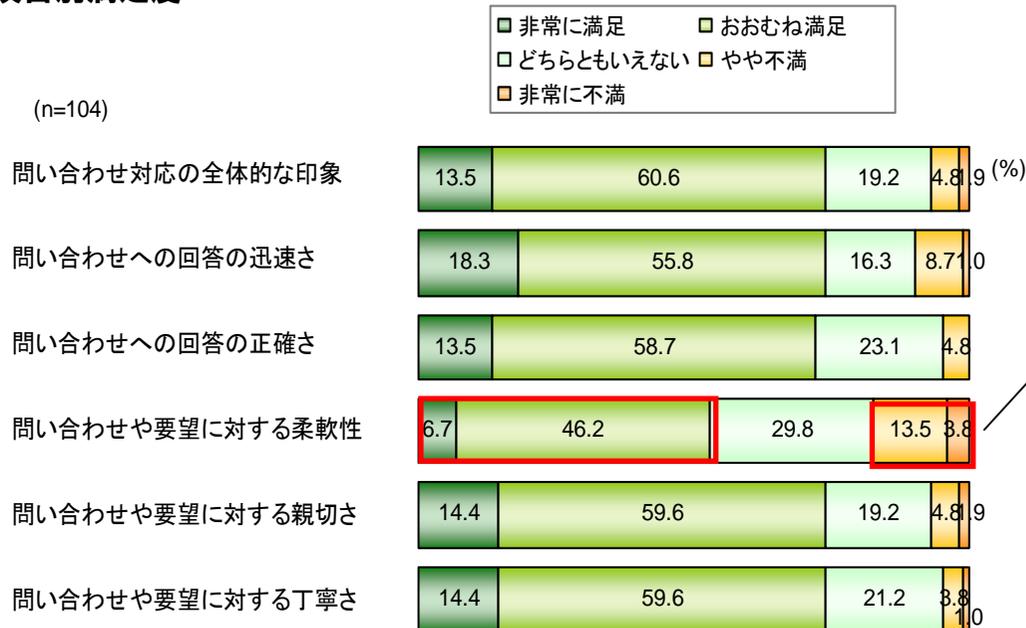


「使い方や機能についての説明」、「申請フォームの使いやすさ」への不満が高い

■総合満足度

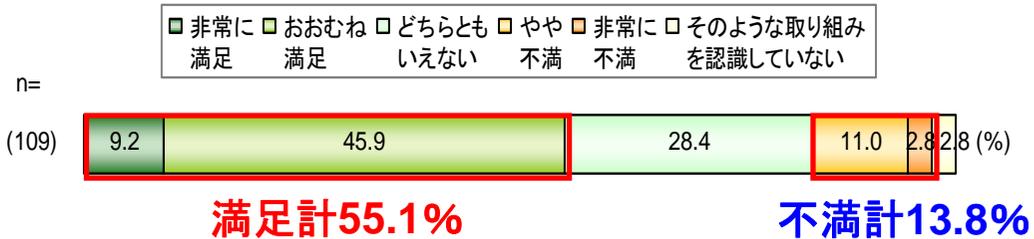


■項目別満足度

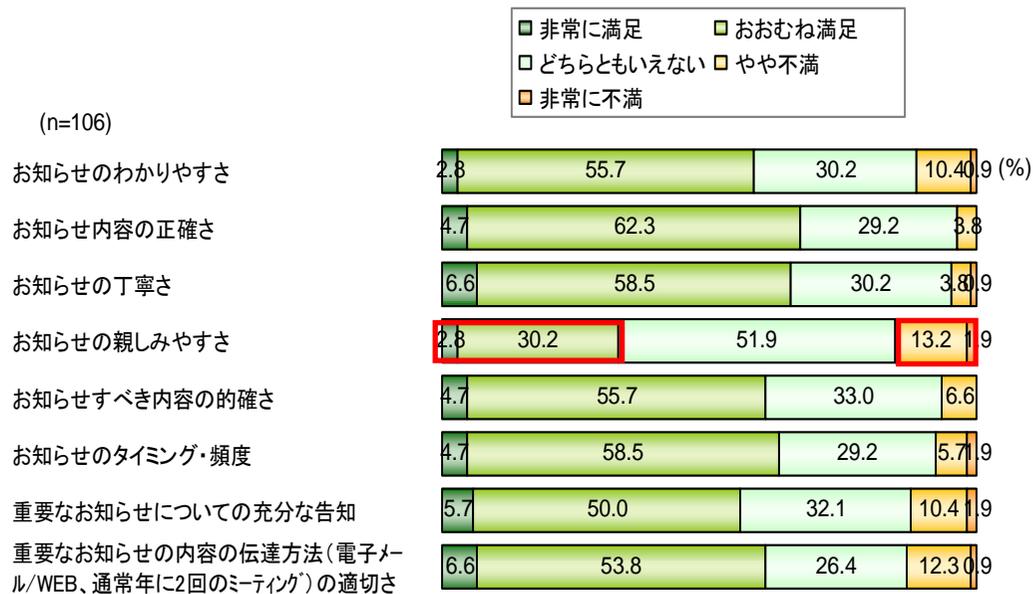


「問い合わせや要望に対する柔軟性」が最も満足度が低く、不満が高い

■総合満足度



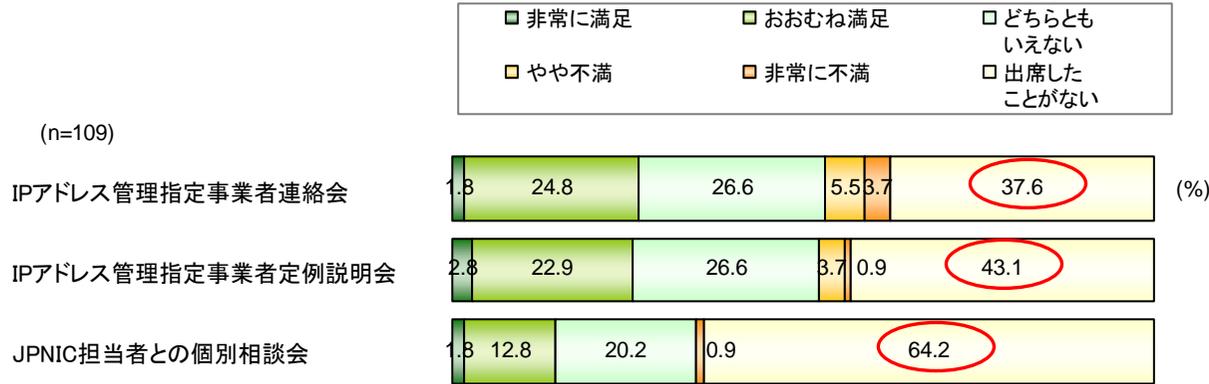
■項目別満足度



「お知らせの親しみやすさ」、が最も不満が高く、満足度が低い

要約⑦ 定例説明会・個別相談会などのミーティングの評価①

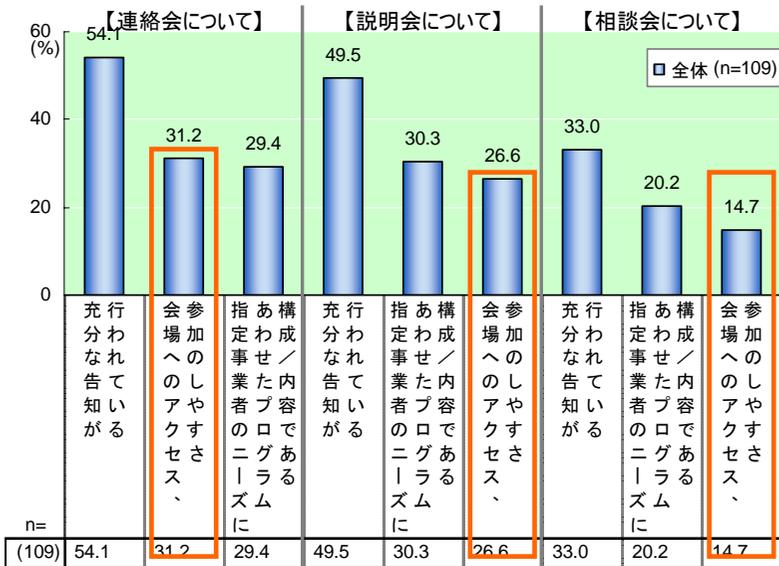
■総合満足度



■項目別満足度

《IPアドレス管理指定事業者連絡会、説明会、個別相談会》

※スコアはTOP2(非常に満足+おおむね満足)



《IPアドレス登録管理業務に関わるミーティング》

※スコアはTOP2(非常に満足+おおむね満足)

