

JPNIC通信

IPアドレスおよびドメイン名の割り当てについてのアンケート調査結果

JPNICでは、その業務の改善に役立たせるために、IPアドレスまたはドメイン名の割り当てを受けた組織に、毎年1回アンケート調査を行っています。今回は1997年9月に行われた調査の結果について報告します。



D アンケート調査について

1996年度に行った調査については本誌1997年5月号のJPNIC通信[1]でお伝えしています。

今回の調査対象は1996年11月に申請を行った組織で、合わせて1647組織が対象になり、442組織から回答をいただきました。回収率は26.8パーセントで前回の33.7パーセントと比べて少し低下しています。なお、調査の詳しい結果については[2]をご覧ください。

D ドメイン名の申請について

はじめてドメイン名を申請する人に対して、JPNICの手続きの分かりやすさについて尋ねました。数値はいずれも5段階評価の平均です。

申請に必要な書類の取得法はすぐに分かったか
評価 3.3 (分かった：5、分からない：1)
申請の内容は全体的に分かり易かったか
評価 2.7 (分かりやすい：5、分かりづらい：1)
申請の手続きを煩雑に感じたか
評価 3.1 (感じない：5、感じた：1)

おおむね「普通」という評価になっていますが、申請書類の取得法および申請内容の分かりやすさについては、前回の調査と比べて評価がやや低下しており、より一層分かりやすい情報提供が求められているといえます。

次に、すべての申請者に対して、申請処理の対応について尋ねました。

申請してから最終通知までにかかった日数
平均 12.0日
希望したドメイン名を取得できた割合
87.1パーセント
手続きは順調に進んだと思うか
評価 4.1 (思う：5、思わない：1)
申請に対するJPNICの対応は親切だったか
評価 3.6 (親切だった：5、親切ではなかった：1)

前回の調査では割り当てにかかる日数が平均8.7日に改善しましたが、今回は12.0日とやや悪化しています。回答の多くは6日から10日の範囲に集中しているものの、処理に10日以上かかったケースが合計26パーセントもあることが影響しています。手続きやJPNICの対応に対する評価は前回とほとんど変わっていません。

D IPアドレスの申請について

IPアドレスの申請者に対して、今回アンケートの回収ができたのは7組織にとどまりました。

申請から最終通知までに要した日数は7日から15日で、前回の平均10.8日と差は見られません。手続きやJPNICの対応に対してはおおむね普通よりも上の評価が与えられています。

D JPNICの業務に対する評価について

JPNICの申請業務に対する全体的な評価について5段階評価で尋ねました。

JPNICの申請業務の対応は良かったですか
評価 3.8 (良かった：5、良くなかった：1)

この数値は前回の4.0と比べてほとんど差はありませんが、昨年は0件だった「良くなかった」の評価が16件あった点には注意を必要とします。

この中で、「良かった」という評価をした所と、それほどでもなかった所について、その回答内容を分析してみると、特に「手続きの順調さ」で差が付いていることが分かりました。前回の分析では「レスポンス」についての要望が多かったのと比べると、JPNICの対応は全般的には迅速に

なっているが、一部のケースで申請処理に時間がかかり、ユーザーの不満を買っていると読み取ることができます。

D JPNICの活動についての理解

JPNICの行っている活動について知っているかどうかを尋ねました。

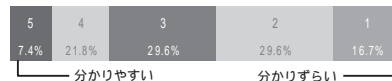
「IPアドレス割り当て」や「ドメイン名割り当て」が90パーセント以上認知されているのに対して、「ネットワーク情報の収集・管理・提供」、「インターネットに関する社会的課題の検討」、「国際的連携」が3割台の認知度で、十分には理解されていませんでした。また、今回から選択肢に加えた「広報・普及啓発」、「統計情報の収集や管理」に関しては1割台の認知度しかありませんでした。

参考資料

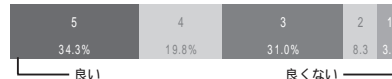
- [1] <http://www.nic.ad.jp/jnic/pub/PDF/IM9705JP.PDF>
- [2] ドメイン名およびIPアドレスの割り当てについての調査報告 http://www.nic.ad.jp/jnic/jnic_enquete/apply_199611.html

アンケート回答結果(一部)

Q. 申請について全体には分かりやすかったですか?



Q. 今回の申請業務におけるJPNICの総合評価は?



JPNICダイジェスト

JPNICで公開する文書を告知いたします。

公開日	タイトル	URL
1997/12/2	ドメイン名登録等に関する規則	http://www.nic.ad.jp/topics/archive/1997120201.html
1997/12/18	ドメイン名登録等に関する技術細則	http://www.nic.ad.jp/topics/archive/1997121801.html
1998/1/13	ドメインオフラインミーティング(1997年12月19日開催)資料	http://www.nic.ad.jp/jnic/publication/presentations/DOM19971219/