

2020年5月27日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2020 年格安スマートフォンサービス顧客満足度調査SM

J.D. パワー 2020 年格安SIMカードサービス顧客満足度調査SM

～格安スマホは mineo が第1位、格安SIMは UQ mobile が2年連続第1位～

CS（顧客満足度）に関する調査・コンサルティングの国際的な専門機関である株式会社 J.D. パワー ジャパン（本社：東京都港区、代表取締役社長：山本浩二、略称：J.D. パワー）は、**2020 年格安スマートフォンサービス顧客満足度調査SM 及び 2020 年格安SIMカードサービス顧客満足度調査SM**の結果を発表した。

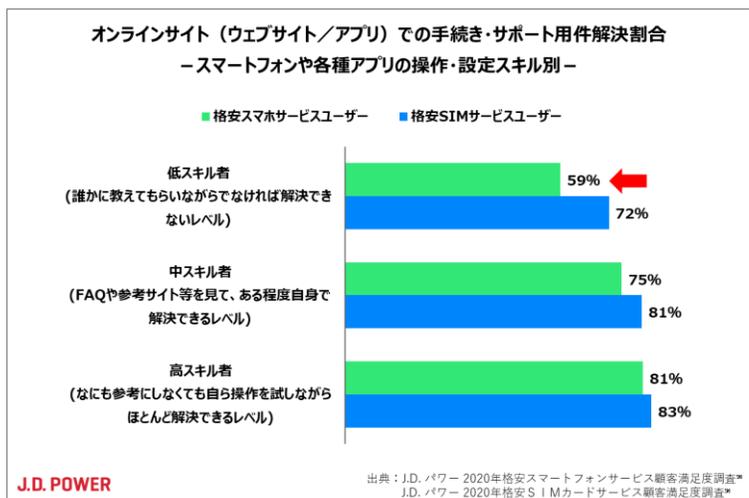
本調査は、MVNO または大手3携帯電話事業者（NTT ドコモ、KDDI、ソフトバンク）のサブブランドでスマートフォンを利用しているユーザーを対象とし、契約の際、スマートフォン端末も事業者から購入したユーザーを「格安スマートフォンサービスユーザー」、SIMカードのみを事業者から購入したユーザーを「格安SIMカードサービスユーザー」と定義している。

**新型コロナウイルス感染拡大下での調査、ITスキルの低いユーザーからのオンラインサポート利用が増加
一方でその用件解決率は6割に留まる**

本年の調査は、新型コロナウイルス感染拡大に伴う緊急事態宣言が発令された4月上旬に実施された。多くの携帯電話事業者で店舗やコールセンターの業務縮小が行われ、手続きやサポートについてウェブサイト利用の呼びかけがされた時期となっている。

このような中で実施した本調査では、格安スマートフォンサービスユーザーにおける「オンライン」での手続き・サポートの満足度は昨年調査と比較して低下している傾向が見られた。

本調査では、格安スマートフォンサービスユーザーは格安SIMカードサービスユーザーよりも、端末やアプリの操作・設定等のスキルが低いユーザーが多いという特徴が見られる。本年の調査では特にこのような層からのオンラインでの手続き・サポート利用が昨年調査よりも増加しており、満足度が低い傾向にあった。特に“必要な情報や利用したいページのみつけやすさ”や“手続き完了までのはやさ”での評価が低く、また、オンラインサイトを利用したことでの用件解決率は約6割と低く、4割が“解決しなかった”と回答している。普段は店舗やコールセンターを利用するような層が、今回の新型コロナウイルス感染拡大の影響でオンラインサポートを利用し目的が果たせなかった、目的の情報を見つけるまでの過程にストレスを感じた、といったケースが増えたことが推察される。



現在、緊急事態宣言や外出自粛・休業要請の解除が地域ごとに段階的に行われているが、この先も、感染拡大防止に向け、店舗やコールセンターといった顧客窓口の運営縮小が継続されることも予想される。また、新型コロナウイルス

感染収束以降においても、顧客窓口における働き方改革・業務効率化という観点から、顧客の「デジタルシフト」の推進は重要なテーマとなろう。ITリテラシーの乏しい顧客でも積極的にオンラインで問題解決や手続きができるよう、ユーザビリティを高めるためのユーザーインターフェイスの開発や改善が期待される。

J.D. パワー 2020 年格安スマートフォンサービス／格安SIMカードサービス顧客満足度 No.1 を発表

各調査の総合満足度ランキングは下記の通り。

【格安スマートフォンサービス顧客満足度調査SM】

第1位：mineo（652ポイント）

総合満足度第1位。「各種費用」「サービスメニュー」「手続き・サポート対応」で最高評価。

第2位：UQ mobile（639ポイント）

第3位：IIJmio（633ポイント）

【格安SIMカードサービス顧客満足度調査SM】

第1位：UQ mobile（685ポイント）

2年連続総合満足度第1位。「通信品質」「手続き・サポート対応」で最高評価。

第2位：mineo（659ポイント）

第3位：LINE モバイル（650ポイント）

《J.D. パワー 2020 年格安スマートフォンサービス顧客満足度調査SM》

J.D. パワー 2020 年格安SIMカードサービス顧客満足度調査SM 概要》

年に一回、MVNO または大手3携帯電話事業者（NTTドコモ、KDDI、ソフトバンク）のサブブランドでスマートフォンを利用している全国の18～64歳男女（法人利用除く）を対象に、契約先サービスに対する利用状況や各種経験、満足度を聴取し明らかにする調査。今年で4回目の実施となる。

当調査では端末の調達方法別に、契約先の事業者からスマートフォン端末も一緒に購入したユーザー（格安スマートフォンサービスユーザー）と、SIMカードのみを購入（契約）してスマートフォンを利用しているユーザー（格安SIMカードサービスユーザー）に分けて調査を行っている。

■実施期間：2020年4月 ■調査方法：インターネット調査

■回答者数：格安スマートフォンサービス：3,800人 格安SIMカードサービス：4,200人

総合的な顧客満足度に影響を与えるファクターを設定し、各ファクターの詳細評価項目に関するユーザーの評価を基に、1,000ポイント満点で総合満足度スコアを算出。顧客満足度を構成するファクターは、総合満足度に対する影響度が大きい順に格安スマートフォンサービスでは、「各種費用」（27%）、「通信品質」（20%）、「手続き・サポート対応」（19%）、「サービスメニュー」（18%）、「提供端末」（16%）となっている。格安SIMサービスでは、「通信品質」（28%）、「各種費用」（28%）、「サービスメニュー」（25%）、「手続き・サポート対応」（19%）となっている（カッコ内は影響度）。

*J.D. パワーが調査結果を公表する全調査は、J.D. パワーが第三者機関として自主企画し実施したものです。

【注意】本紙は報道用資料です。弊社の許可なく本資料に掲載されている情報や結果を広告や販促活動に転用することを禁じます。

株式会社 J.D. Power Japan

メディア関係者様お問い合わせ：北見（コーポレート コミュニケーション）

Tel: 03-4570-8410 E-mail: release@jdpa.com

調査レポート購読等お問い合わせ：野本・奥

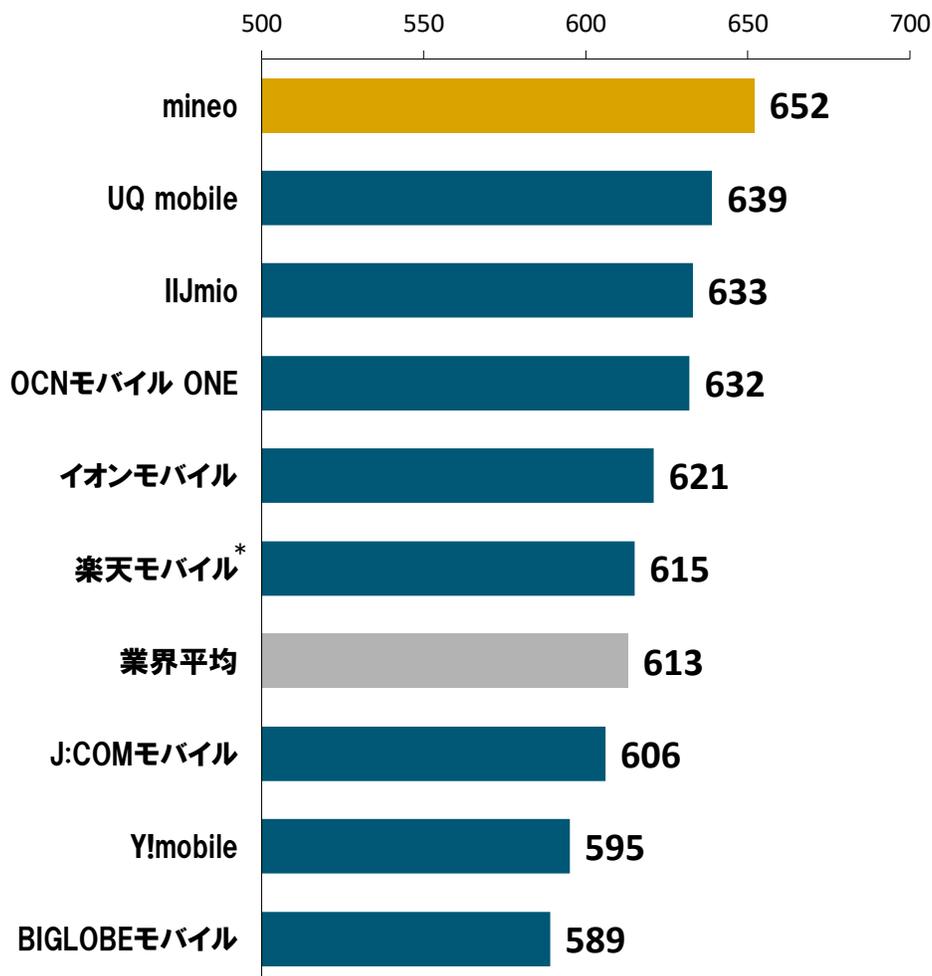
Tel: 03-4570-8400 E-mail: japanGBIPractice@jdpa.com

J.D. パワーについて：

J.D. パワー（本社：米国ミシガン州トロイ）は消費者のインサイト、アドバイザリーサービス、データ分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。企業の顧客満足度改善やパフォーマンス向上のソリューション提供のため、現在、北米、南米、アジアパシフィック、ヨーロッパでビジネスを展開しています。

J.D. パワー 2020年格安スマートフォンサービス顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



* 楽天モバイルには楽天回線利用者(楽天モバイルMNOサービス)は含まれません。

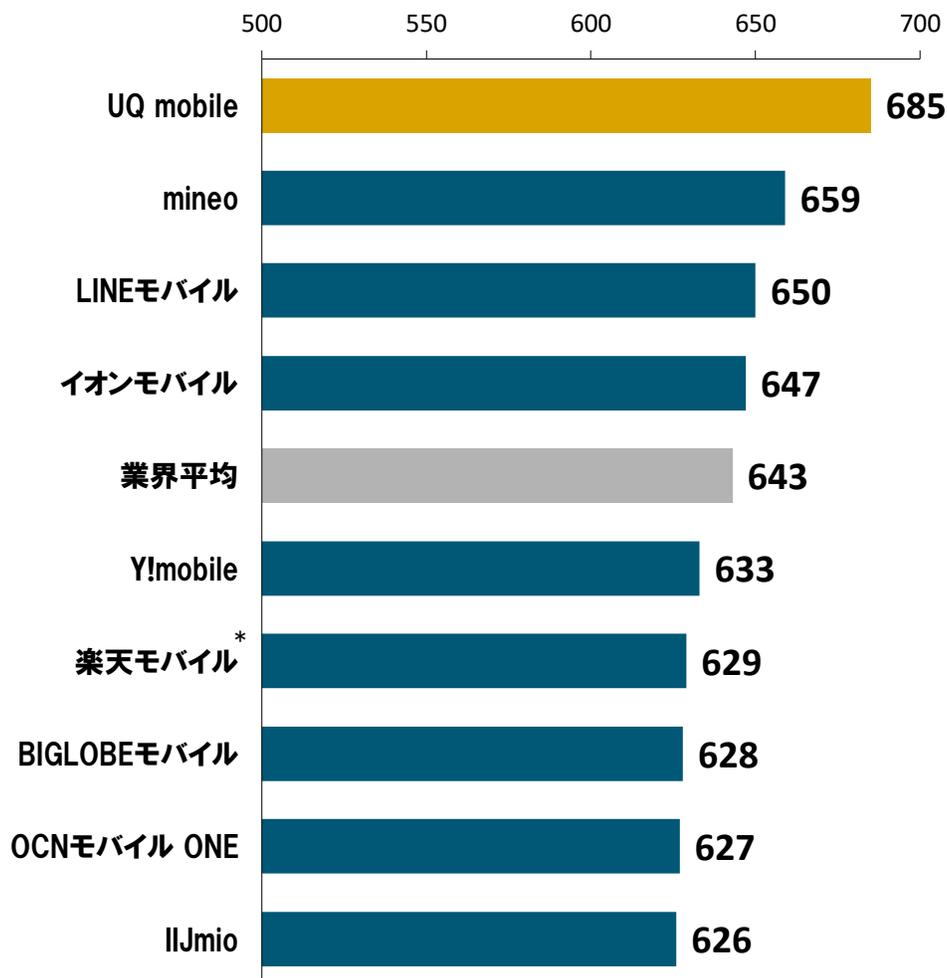
注) 本調査の調査対象は一定のマーケットシェア(当社調べ)を満たしているサービスブランドとしています。
(TONEモバイル、NifMo、nuroモバイル、b-mobile、U-mobile、LINEモバイル等その他サービスは調査対象としておりません)

出典: J.D. パワー 2020年格安スマートフォンサービス顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記してください。

J.D. パワー 2020年格安SIMカードサービス顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



* 楽天モバイルには楽天回線利用者(楽天モバイルMNOサービス)は含まれません。

注) 本調査の調査対象は一定のマーケットシェア(当社調べ)を満たしているサービスブランドとしています。
(J:COMモバイル、TONEモバイル、NifMo、nuroモバイル、b-mobile、U-mobile等その他サービスは調査対象としておりません)

出典: J.D. パワー 2020年格安SIMカードサービス顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記してください。