

2020年9月25日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2020年携帯電話サービス顧客満足度調査SM

～NTT docomo が総合満足度第1位～

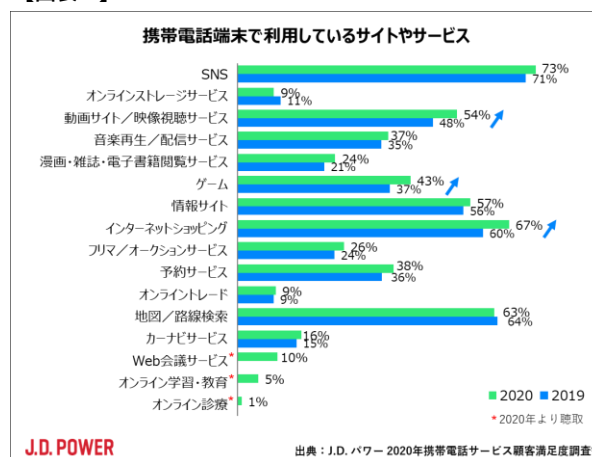
CS（顧客満足度）に関する調査・コンサルティングの国際的な専門機関である株式会社 J.D. パワー ジャパン（本社：東京都港区、代表取締役社長：山本浩二、略称：J.D. パワー）は、**J.D. パワー 2020年携帯電話サービス顧客満足度調査SM**の結果を発表した。

コロナ禍で動画やゲーム、ネット通販利用が増加

本年調査では、携帯電話（スマートフォン）端末で利用しているサイトやサービスについて、「動画サイト／映像視聴サービス」や「ゲーム」、「インターネットショッピング」を挙げるユーザーが昨年と比較して5pt以上増加した（図表1参照）。

コロナ禍の中、エンタメ利用や日用品購入といった様々なシーンで、オンラインサービスの活用が増加したことが当調査からもうかがえる。

【図表1】



携帯電話回線自体への影響は限定的

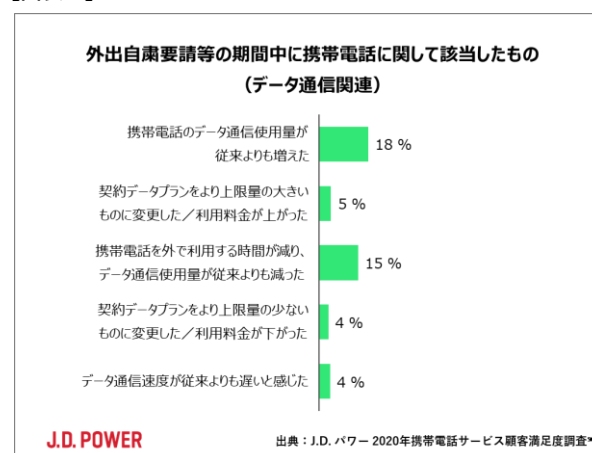
新型コロナウイルス感染拡大に伴う外出自粛が呼びかけられていた期間中の携帯電話利用への影響を聴取したところ、「携帯電話のデータ通信使用量が従来よりも増えた」という回答は18%と、約2割のユーザーでスマホのデータ通信が増えたとしている（図表2参照）。

しかし、「契約データプランをより上限量の大きいものに変更した／利用料金が上がった」というユーザーは5%と少なく、多くが契約範囲内での利用に留まったと推測される。

また「携帯電話を外で利用する時間が減り、データ通信使用量が従来よりも減った」と回答したユーザーも15%いた。

当調査では、携帯電話ユーザーの8割以上が、固定インターネット回線等の他の回線サービスも契約していることが確認されており、多くが自宅にオフロード環境を保有している。コロナ禍において様々なオンラインサービスの利用が増えた中、携帯電話回線自体のトラフィック増といった影響は限定的となっていると考えられる。

【図表2】



新体系の料金プラン、ユーザーから一定の評価

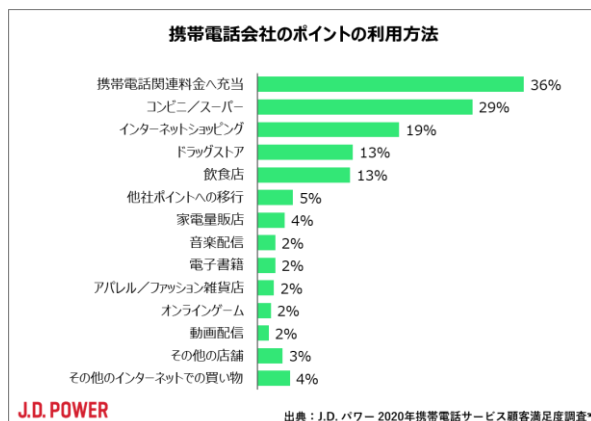
電気通信事業法の改正等、分離プランの義務化や端末値引き制限といった、携帯電話料金を取り巻く環境変化が続いている。本年調査でも、現在の携帯電話会社に加入してから3年超が経過しているユーザーを対象に、「以前と比べて利用料金がお得になってきたか」「以前と比べて料金プランが分かりやすくなってきたか」を尋ねたところ、昨年と比較して、割安感や料金プランのわかりやすさを実感しているユーザーが増加している傾向が見られた。分離プランを中心とした各社の新体系の料金プランはユーザーから一定の評価を得られていると言える。

満足度に寄与するポイントプログラム、利用促進に期待

携帯電話各社が提供しているポイントプログラムについてもユーザーの評価が向上していることがうかがえた。「ポイントの使い先が豊富・充実している」、「ポイントを貯める方法が豊富」、「自分はポイントプログラムを有効活用できていると思う」といったことに対して、肯定的なユーザーが昨年から増加している。

ポイントの利用先としては、「携帯電話関連料金へ充当」が36%と最も多く挙がり、続いて「コンビニ/スーパー」や「インターネットショッピング」での利用が多い(図表3参照)。昨今の携帯電話各社のポイントプログラムの積極的な拡充は、ユーザーから好意的に受け入れられている

【図表3】



と言えよう。ポイントの有効活用有無は携帯電話サービスの満足度にも影響しており、携帯電話会社のポイントプログラムを有効活用できているとするユーザーほど、携帯電話サービスの満足度も高く、また契約継続意向も高いことが確認されている。しかしながら、まだ4割強のユーザーはポイントプログラムを有効に使えていないと感じており、アプリでのポイントや履歴の確認のしやすさについても25%のユーザーが「しにくい」としている。

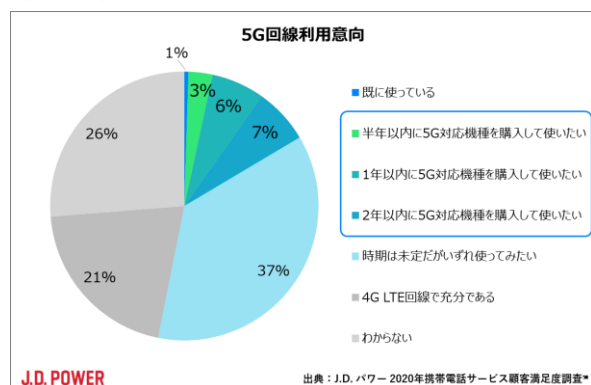
顧客満足の向上や顧客維持といった観点からも、今後もポイントプログラムを核としたキャリア経済圏の積極的な活用が促され、その利便性も高められていくことが期待される。

通信ストレス経験者ほど高い5G サービス利用意向

今年春からスタートした5Gサービスについては、既に利用しているユーザーは1%とまだ少ないものの(図表4参照)、通信品質をはじめ満足度は総じて高い。しかし通信可能エリアの改善を求めるユーザーも多く挙がっており、この先の対応エリア拡大が期待されている。

また5Gの利用意向について、「時期は未定だがいずれ使ってみよう」というユーザーは37%だった。このような層の特徴として、端末の買い替えサイクルが長いユーザーが多い。また、「半年以内」～「2年以内」までには5Gを利用したいというユーザーは合計で16%となった。このような具体的な時期の意向を示す層の

【図表4】



特徴として、「自宅」をはじめ「駅」や「繁華街」、「イベント会場」といった様々な場所において、携帯電話が“つながりにくい、速度が遅くなる”といった不具合を経験している傾向があった。5Gにより、これらのストレスが緩和されることを期待していることがうかがえる。5Gのユーザー拡大はこれから徐々にといった様相ではあるが、使用頻度が多く、現状において通信ストレスを感じているユーザーを中心にその期待や関心は高いと言える。

J.D. パワー 2020 年携帯電話サービス顧客満足度 No.1 を発表

総合満足度ランキングは下記の通り。

第 1 位：NTT docomo (582 ポイント)

2015 年以來の総合満足度第 1 位。

「通信品質・エリア」「各種提供サービス」の 2 ファクターで最高評価。

第 2 位：au (579 ポイント)

「各種費用」「手続き・サポート対応」「提供端末」の 3 ファクターで最高評価。

第 3 位：SoftBank (556 ポイント)

《 J.D. パワー 2020 年携帯電話サービス顧客満足度調査SM概要 》

年に一回、NTT docomo、au、SoftBank の大手 3 キャリアサービス(サブブランドは除く)で携帯電話(スマートフォン)を利用している全国の個人(16~64 歳)を対象に、携帯電話サービスの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 22 回目の実施となる。

■実施期間：2020 年 7 月 ■調査方法：インターネット調査 ■回答者数：26,955 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「通信品質・エリア」(23%)、「各種費用」(22%)、「手続き・サポート対応」(19%)、「各種提供サービス*1」(18%)、「提供端末」(18%)、となっている(カッコ内は影響度)。

*1 各種提供サービス：携帯電話会社が提供している各種サービスのことを指す。端末の補償サービスやセキュリティ関連サービス、各種決済サービス、生活・エンタメ関連サービス、ポイントプログラム等を指す。

*J.D. パワーが調査結果を公表する全ての調査は、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 (GBI 部門通信・テクノロジーインダストリー)

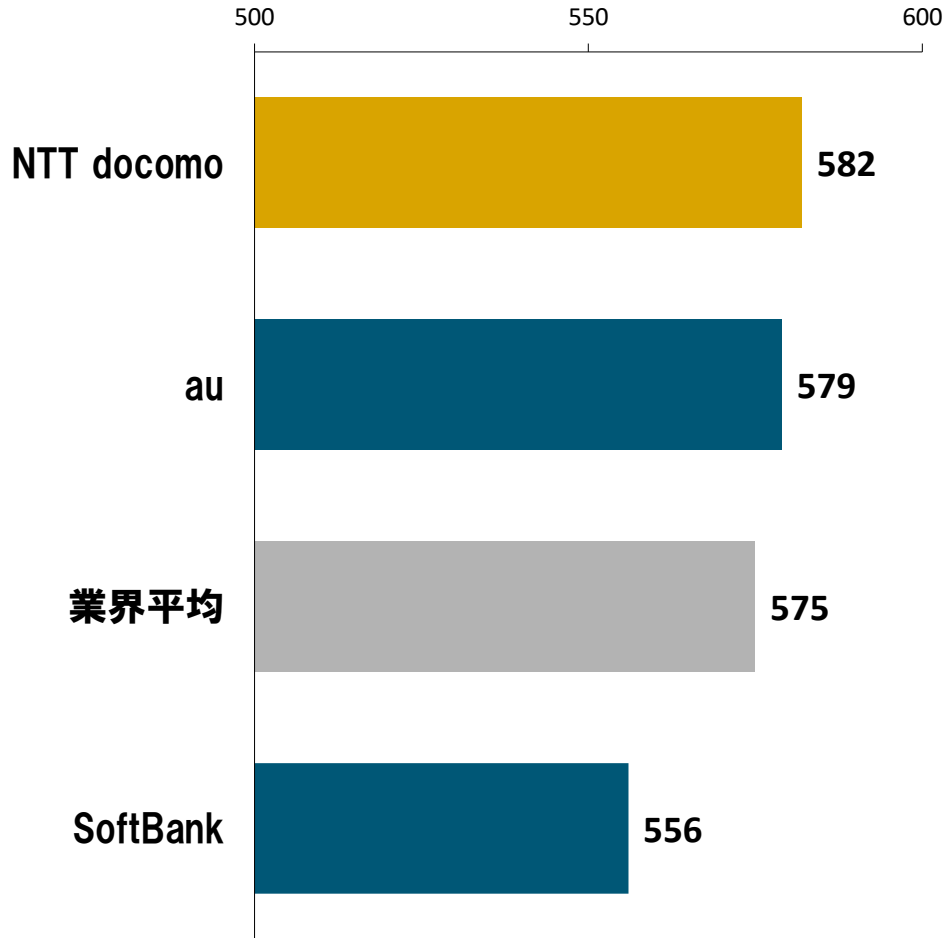
Tel: 03-4570-8400 E-mail: japanGBIPractice@jdpa.com

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年携帯電話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)



注) 回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランドのみ公表対象としています。

出典: J.D. パワー 2020年携帯電話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。