J.D. POWER

Press Release

2022 年 9 月 27 日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2022 年携帯電話サービス顧客満足度調査 SM

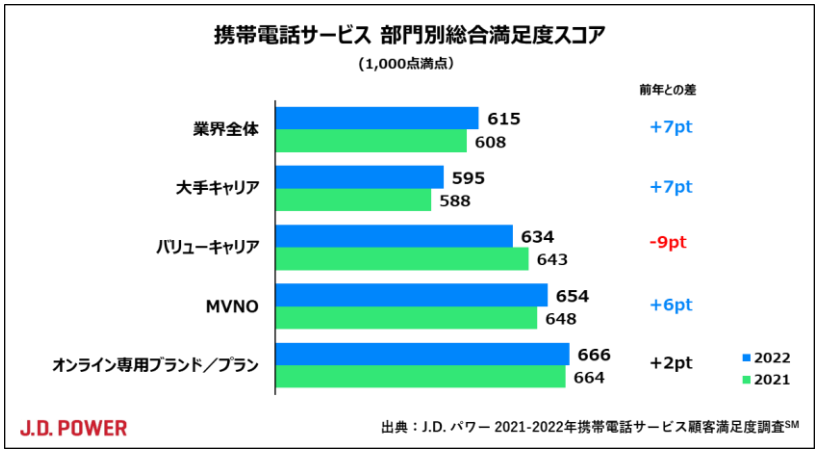
～通信障害が続く中においても業界全体では満足度は向上。通信品質に対するユーザー意識に高まり
総合満足度は docomo、Y!mobile、IIJmio、LINEMO が各部門で第 1 位～

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 2022 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。

本調査は、＜大手キャリア [*1]＞、＜バリューキャリア [*2]＞、＜MVNO [*3]＞、＜オンライン専用ブランド／プラン [*4]＞の 4 部門に分けて携帯電話サービスの顧客満足度を測定している。

相次ぐ通信障害の中でも、業界全体では総合満足度は上昇

今年に入りいくつかの携帯電話事業者において通信障害が相次いだが、業界全体としては総合満足度スコアは前年比＋7 ポイントの上昇となり多くの事業者で満足度向上が見られた。



部門別に昨年（2021 年 9 月発表）との満足度と比較すると、大手キャリア部門の総合満足度は前年比＋7 ポイントで、「各種費用」ファクターの評価が向上しており、特に「料金プランのわかりやすさ」において向上している。ユーザーに対する料金プランの周知・説明方法等が改善に向かっていることがうかがえる。

バリューキャリア部門の総合満足度は前年比－9 ポイントと低下した。これは一部のサービスブランドにおける通信障害や料金プラン見直しが影響していると考えられる。

MVNO 部門の総合満足度は前年比＋6 ポイントで、「通信品質」ファクターの評価が向上しており、特に「通信の速度」において向上している。「データ通信に時間がかかる」、「突然、接続できなくなる」といった通信不具合を経験するユーザーも昨年から減少しており、多くの MVNO 事業者で通信品質の改善・向上への取り組みが進んでいることが推察される。

オンライン専用ブランド／プラン部門では前年比＋2 ポイントで大きな変化はないものの、昨年に続き、4 部門中最も高い顧客満足度を得ている。オプションの拡充や料金サービス体系の刷新等により、引き続き高い満足度を維持していることがうかがえる結果となった。

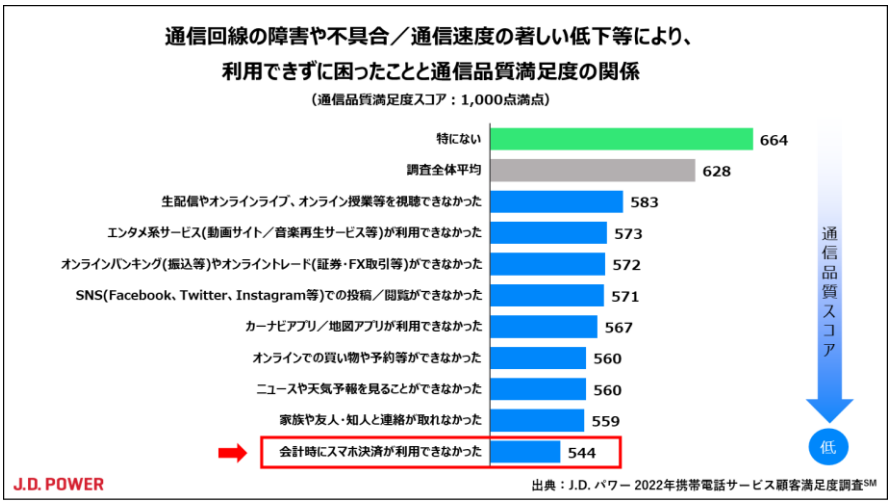
多くのブランドで「通信品質」の評価が低下、総合満足度への影響度「通信品質」が最大に

相次ぐ通信障害の中、多くのブランドで通信品質に関する評価の低下が確認された。調査対象となっている 15 携帯電話サービスブランド中 6 ブランドで、「通信品質」ファクターにおいて前年比－10 ポイント以上の低下となった。この 1 年で発生した複数の通信障害が今回の満足度低下に影響を及ぼしていると推察される。

加えて、ユーザーの通信品質に対する意識の変化も見られた。総合満足度を構成するファクターとして、昨年は「各種費用」の影響度が最も大きかったが、本年は「通信品質」の影響度が最も大きくなった*5。

通信障害時の不具合経験で、通信品質満足度が最も低下するのは「スマホ決済」

通信回線の障害や通信速度の著しい低下等により、携帯電話が利用できずに困ったシーンについて聴取した。最も多くあがったのは「家族や友人・知人と連絡が取れなかった（13%）」で、次いで「SNS(Facebook、Twitter、Instagram 等)での投稿／閲覧ができなかった（11%）」、「ニュースや天気予報を見ることができなかった（11%）」、「会計時にスマホ決済が利用できなかった（９%）」が多くあがった。



このような通信障害に起因して各種サービスが利用できない体験は、当然ながら通信品質に対する満足度を大きく低下させる要因となる。特に「会計時にスマホ決済が利用できなかった」という経験をしたユーザーの満足度スコアは 544 ポイントで、全体平均の 628 ポイントを－84 ポイントと最も大きく下回った。

携帯電話サービス本来の通話やメールでの不具合よりも、スマホ決済機能での不具合の方がより満足度に大きな影響を与えていることが確認された。携帯電話は今やあらゆる生活シーンで不可欠なツールとなっている。携帯電話事業者においては、通信サービスの安定供給に向けた取り組みや障害防止対策の徹底に最善を尽くすのと同時に、障害発生時にはユーザーの混乱を最小限に留めるための情報伝達方法やコミュニケーション体制の構築が益々重要であろう。

J.D. パワー 2022 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。

＜大手キャリア部門＞（対象 3 ブランド）

第 1 位：docomo（603 ポイント）

2 年連続の総合満足度第 1 位。「通信品質」、「サービスメニュー」、「手続き・サポート対応」の 3 ファクターで最高評価。

第 2 位：SoftBank（591 ポイント）

「各種費用」、「提供端末」の 2 ファクターで最高評価。

第 3 位：au（584 ポイント）

＜バリューキャリア部門＞（対象 3 ブランド）

第 1 位：Y!mobile（650 ポイント）

「通信品質」、「サービスメニュー」、「手続き・サポート対応」、「提供端末」の 4 ファクターで最高評価。

第 2 位：UQ mobile（644 ポイント）

第 3 位：楽天モバイル（606 ポイント）

「各種費用」ファクターで最高評価。

＜**MVNO 部門**＞（対象 6 ブランド）

第 1 位：IIJmio（669 ポイント）

2 年連続の総合満足度第 1 位。「通信品質」ファクターで最高評価。

第 2 位：イオンモバイル （665 ポイント）

「各種費用」、「手続き・サポート対応」の 2 ファクターで最高評価。

第 3 位：mineo（661 ポイント）

「サービスメニュー」ファクターで最高評価。

＜**オンライン専用ブランド／プラン部門**＞（対象 3 ブランド）

第 1 位：LINEMO（686 ポイント）

2 年連続の総合満足度第 1 位。「通信品質」、「各種費用」、「サービスメニュー」、「手続き・サポート対応」の 4 ファクターで最高評価。

第 2 位：povo（664 ポイント）

第 3 位：ahamo（662 ポイント）

[*1] 大手移動体通信事業者（MNO）のメインブランドの携帯電話サービス（au、docomo、SoftBank）

[*2] 大手移動体通信事業者のサブブランドまたは準大手移動体通信事業者の携帯電話サービス（楽天モバイル、UQ mobile 、Y!mobile）

[*3] 仮想移動体通信事業者（MVNO）による携帯電話サービス（本調査対象はイオンモバイル、BIGLOBE モバイル、IIJmio、J:COM モバイル、mineo、OCN モバイル ONE）

[*4] 大手移動体通信事業者が昨年より提供を開始したオンラインのみでの手続き・サポートを基本とする携帯電話サービス（ahamo、LINEMO 、povo）

※( )内サービス名はアルファベット順

[*5] 各構成要因（ファクター）ごとの総合満足度への影響度

2022 年：「通信品質」28%、「各種費用」26%、「サービスメニュー」20%、「手続き・サポート対応」13%、「提供端末」13%

2021 年：「各種費用」27%、「通信品質」25%、「サービスメニュー」20%、「手続き・サポート対応」15%「提供端末」13%

《 J.D. パワー 2022 年携帯電話サービス顧客満足度調査 SM 概要 》

年に 1 回、スマートフォンを利用している人を対象に、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。今回で 24 回目の実施となる。

■実施期間：2022 年 7 月下旬～ 8 月上旬　■調査方法：インターネット調査

■調査対象：スマートフォンを利用している人（18 歳～74 歳）

■調査回答者数： 大手キャリア部門：9,500 人　バリューキャリア部門：3,900 人

MVNO 部門：3,000 人　オンライン専用ブランド／プラン部門：2,300 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。総合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」（28%）、「各種費用」（26%）、「サービスメニュー」（20%）、「手続き・サポート対応」（13%）、「提供端末」（13%）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。

【ご注意】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。

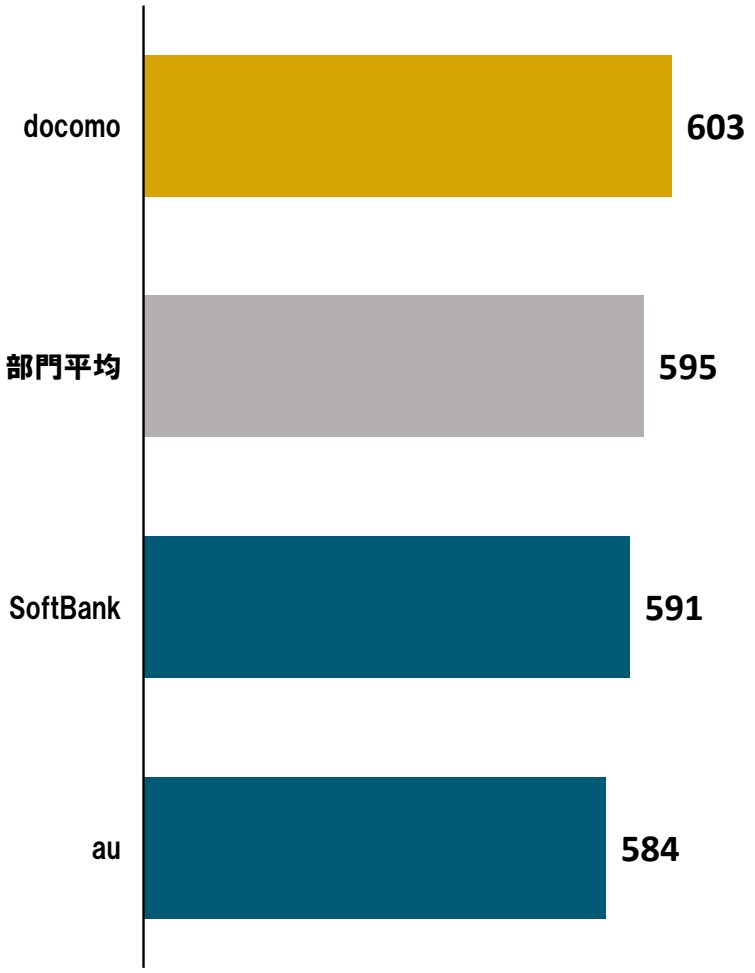
《本リリースに関するお問い合わせ》
株式会社 J.D. Power Japan
メディア関係者様お問い合わせ：北見（コーポレート　コミュニケーション）
Tel：03-6809-2996 E-mail：release@jdpa.com
調査レポート購読等お問い合わせ: 奥、周東（GBI 部門 通信・テクノロジー インダストリー）
Tel：03-6809-2987 E-mail：japanGBIPractice@jdpa.com

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。50 年以上にわたり、ビッグデータや AI、アルゴリズムモデリング機能を駆使し、消費者行動を捉え、世界を牽引する企業に、ブランドや製品との顧客の相互作用に関する鋭い業界インテリジェンスを提供するパイオニアです。

J.D. パワー
2022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）

【大手キャリア部門】



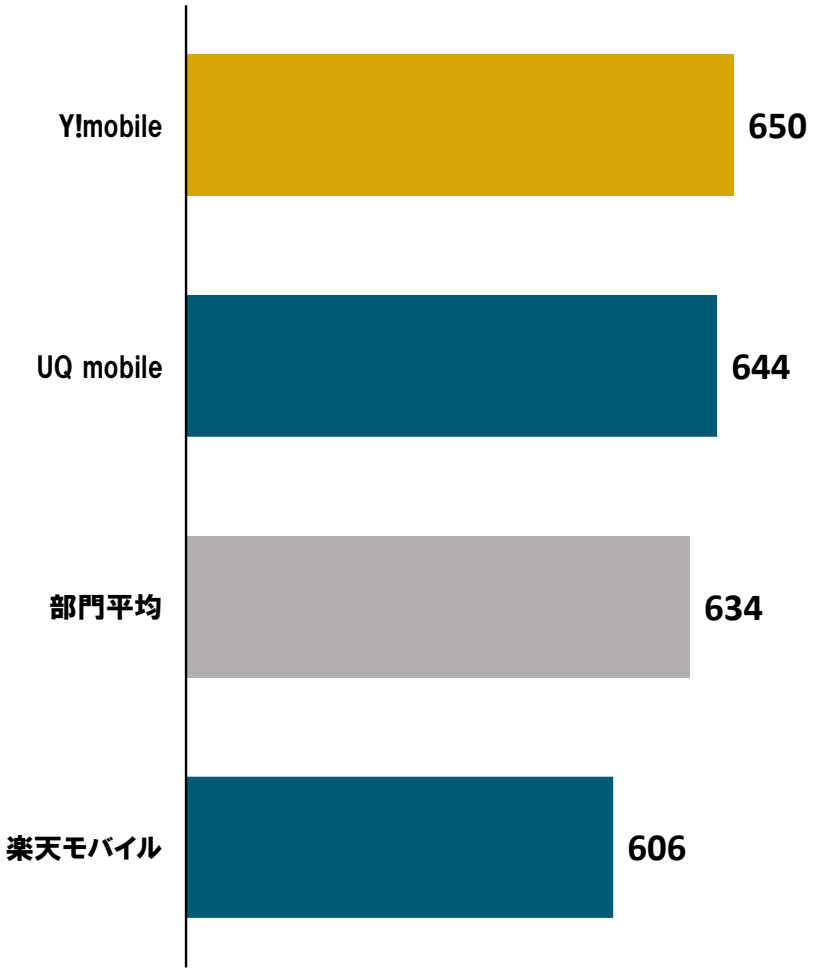
出典：J.D. パワー　2022年携帯電話サービス顧客満足度調査SM

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。

J.D. パワー
2022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）

【バリューキャリア部門】



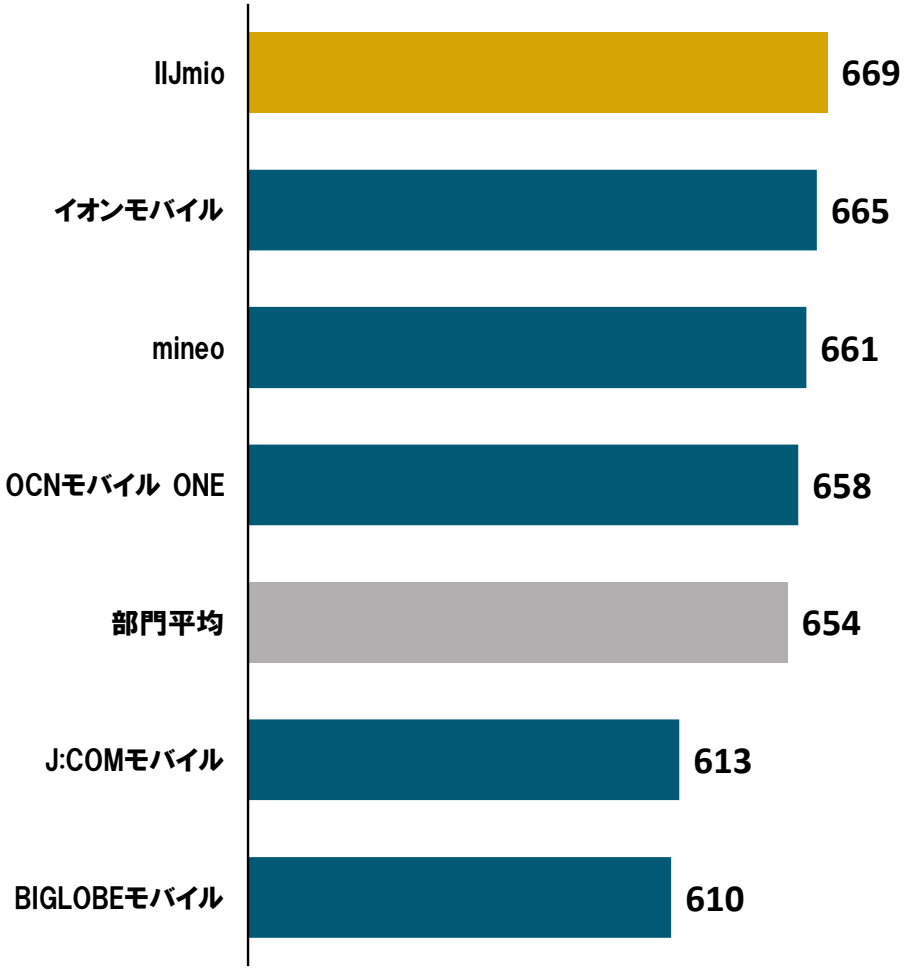
出典：J.D. パワー　2022年携帯電話サービス顧客満足度調査SM

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。

J.D. パワー
2022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）

【MVNO部門】



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。

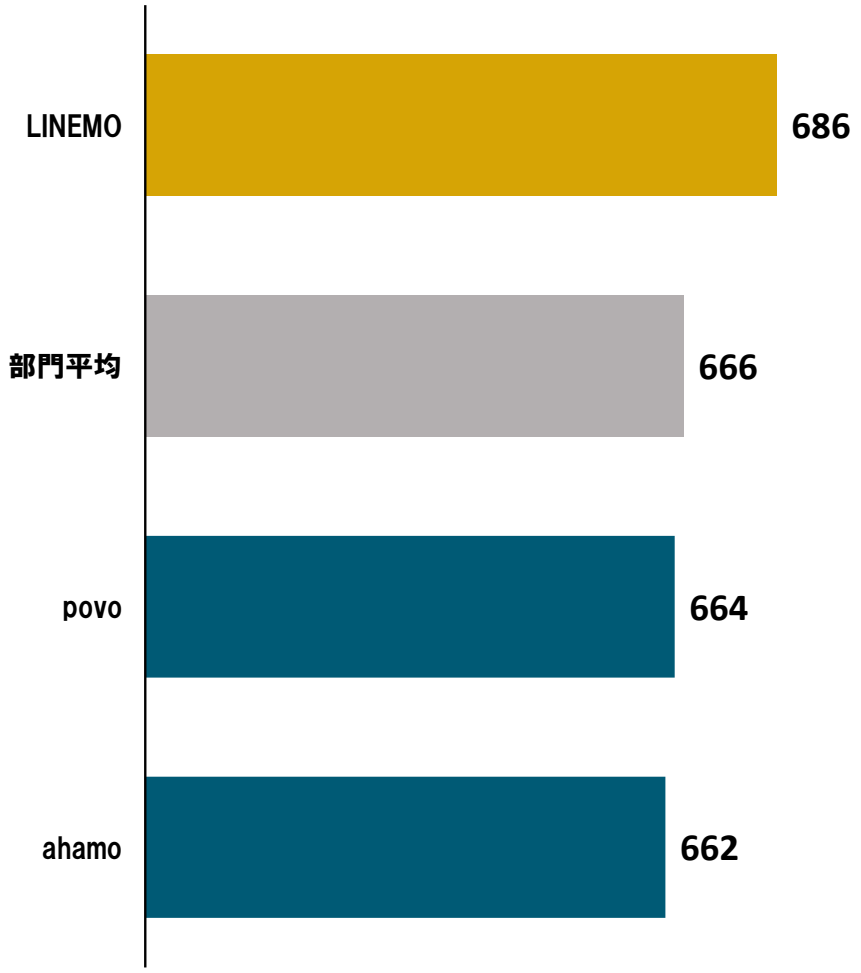
出典：J.D. パワー　2022年携帯電話サービス顧客満足度調査SM

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。

J.D. パワー
2022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）

【オンライン専用ブランド／プラン部門】



出典：J.D. パワー　2022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。