

2024年9月26日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2024 年携帯電話サービス顧客満足度調査SM

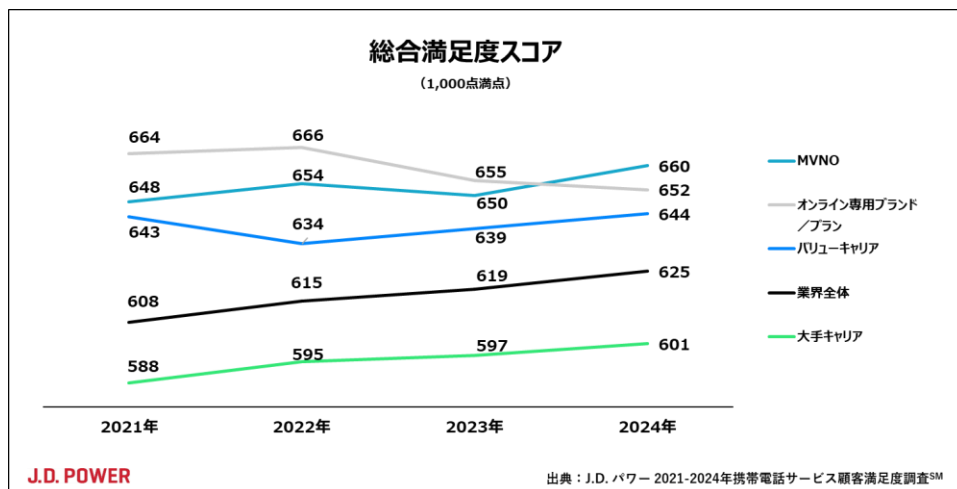
～docomo、Y!mobile、日本通信 SIM、povo が各部門で総合満足度第1位～

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 2024 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。

多くの部門で総合満足度向上。4 部門中、MVNO 部門が初めて最も高い総合満足度

本調査は 2021 年調査（2021 年 9 月発表）より、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 部門に分けて顧客満足度を測定している。

4 部門を合算した業界全体の総合満足度スコア（1,000 点満点）は 625 ポイントとなり、前年から 6 ポイント向上した。業界全体の総合満足度は年々上昇トレンドにあり、部門別に見ると、大手キャリア部門では 2021 年から、バリューキャリア部門では 2022 年から年々スコアが向上している。大手キャリア部門では「各種費用」や「手続き・サポート対応」の評



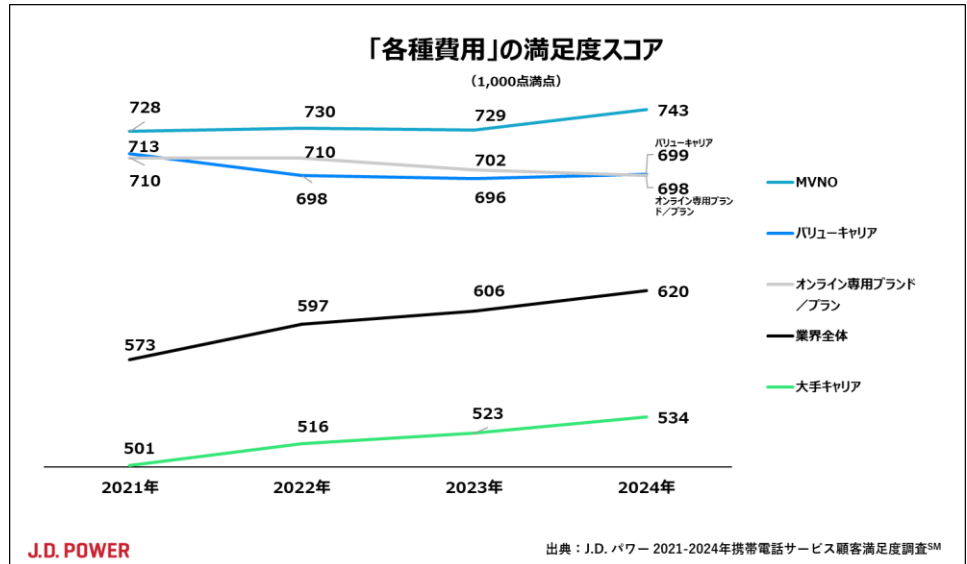
価で、バリューキャリア部門においては「通信品質」の評価で年々向上が見られている。

また、MVNO 部門では総合満足度が前年から +10 ポイントと、4 部門中、最も大きく向上した。2021 年から 2023 年調査（2023 年 9 月発表）までは、オンライン専用ブランド／プラン部門が 4 部門中、最も高い総合満足度スコアとなっていたが、本年では初めて MVNO 部門の総合満足度が最も高い結果となった。ファクター別に見ると、「各種費用」の評価が最も向上しており、「月々の利用料金」の項目でスコア向上が顕著となった。一部の事業者が実施した料金プランの値下げ施策や、本年から新たに調査対象となった事業者の費用面を中心とした高評価が MVNO 部門全体の満足度スコアを押し上げたと考えられる。

物価高の中においても、料金満足度は向上

2021 年に始まった官製値下げ以降、携帯電話業界ではより安価な料金プランが多く登場したが、端末代と通信契約のセット値引きを禁止する法改正や、昨今の物価上昇によるユーザーの節約志向の高まり等の中、携帯料金に対する顧客の目は厳しさを増している。

しかし、そのような中でも業界全体の「各種費用」の満足度は向上している。2021年の「各種費用」の業界全体スコア（1,000点満点）は573ポイントであったが、本年調査では620ポイントとなり、+47ポイントと大きな改善が見られている。前述のとおり、大手キャリア部門では「各種費用」の満足度は年々向上の傾向にあるほか、MVNO部門においても前年から向上している。新規事業者の参入やポイント経済圏競争



が激化していく中、昨今の各社による新しい料金プランの提供は携帯電話市場全体の料金評価の改善に寄与していることがうかがえる。

一方で、携帯電話各社においては、通信品質の維持や5Gネットワークの拡大に向けたインフラ投資も必要とされており、収益改善やARPUの向上が至上命題となっている。このため、携帯電話契約に加えエンタメ・金融等の非通信系サービスの契約獲得の重要度も増している。店舗やコールセンターといった従来の顧客接点チャネルも活用しながら、効果的なキャンペーンや特典提供によって、携帯外収入の増加や経済圏ビジネスの更なる強化が求められる。

J.D. パワー 2024 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（605ポイント）

4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^{*}」の3ファクターで最高評価。

第2位：au（598ポイント）

「サービスメニュー^{*}」「手続き・サポート対応」の2ファクターで最高評価。

第3位：SoftBank（597ポイント）

「提供端末」ファクターで最高評価。

^{*}docomoとauの「サービスメニュー」ファクターのスコアは同点。

【バリューキャリア部門】（対象3ブランド）

第1位：Y!mobile（651ポイント）

3年連続の総合満足度第1位。「通信品質」、「サービスメニュー」、「提供端末」、「手続き・サポート対応」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（635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：日本通信 SIM（715 ポイント）

「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：イオンモバイル（668 ポイント）

第 3 位：IIJmio（664 ポイント）

「提供端末」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：povo（680 ポイント）

「各種費用」、「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：LINEMO（679 ポイント）

「通信品質」ファクターで最高評価。

第 3 位：ahamo（639 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、日本通信 SIM）

*4 大手移動体通信事業者が提供している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）

※（）内サービス名は英文表記アルファベット順

《J.D. パワー 2024 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 26 回目の実施となる。

■実施期間：2024 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：9,300 人 バリューキャリア部門：4,600 人

MVNO 部門：3,000 人 オンライン専用ブランド／プラン部門：2,400 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」（29%）、「各種費用」（27%）、「サービスメニュー」（21%）、「提供端末」（12%）、「手続き・サポート対応」（11%）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。

【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. パワー ジャパン

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：

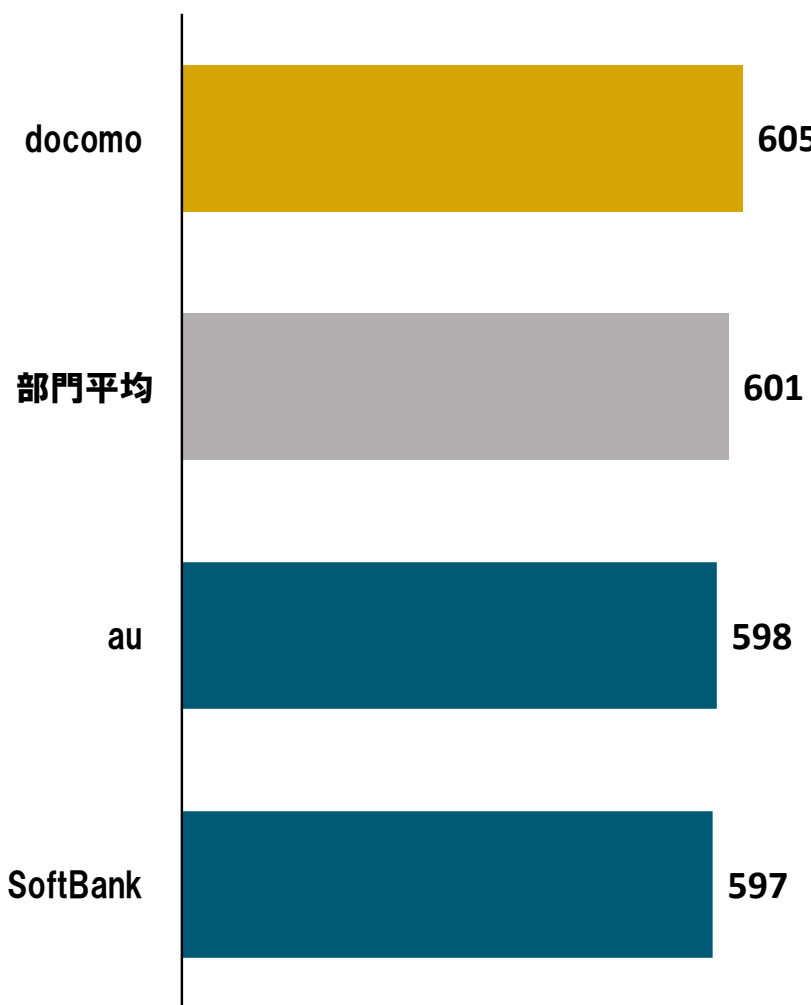
米国に本社を置く J.D. パワーは消費者インサイト、アドバイザリーサービス、データと分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。ビッグデータや人工知能（AI）、アルゴリズムモデリング機能を活用して消費者行動を捉える先駆者であり、消費者に関する鋭い業界インテリジェンスを提供してきました。J.D. パワーは半世紀以上に渡って、顧客とブランド・製品に関わり続け、主要産業における世界の大手企業から、顧客対応戦略の指針として信頼されています。

J.D. パワーは、北米、ヨーロッパ、アジア太平洋にオフィスを構えています。事業内容の詳細については、<https://japan.jdpower.com/ja> をご覧ください。

J.D. パワー 2024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】



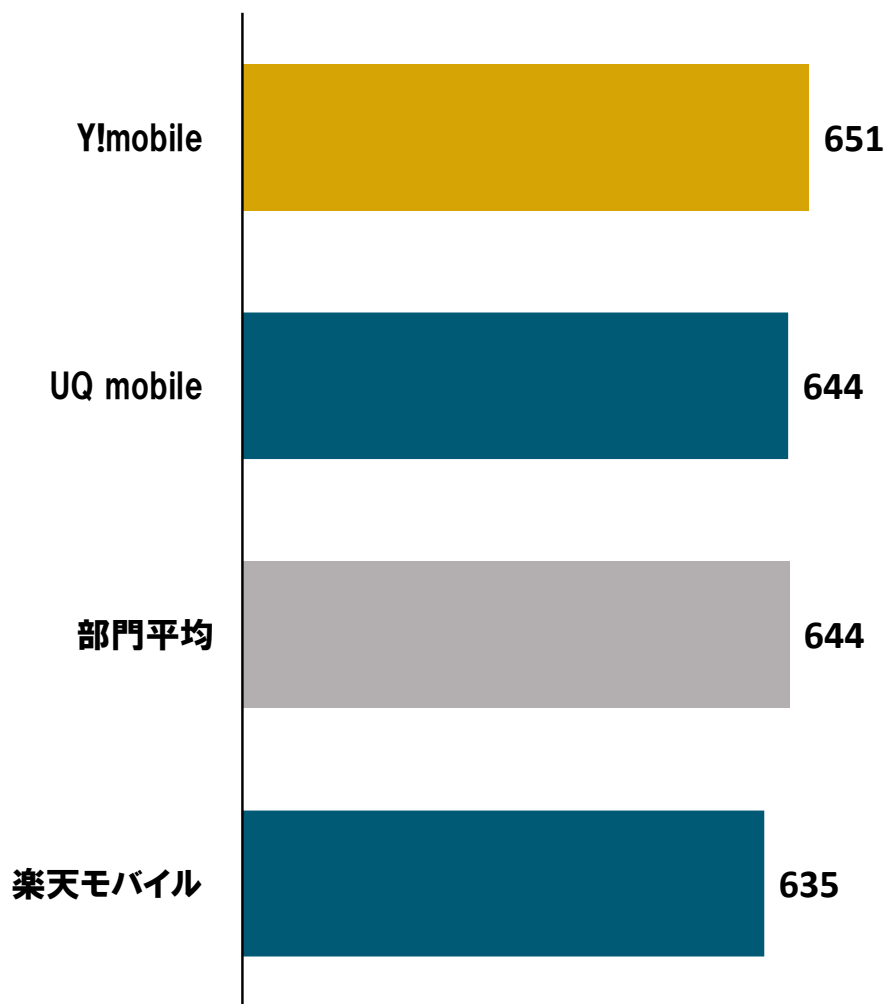
出典: J.D. パワー 2024年携帯電話サービス顧客満足度調査SM

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 2024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】



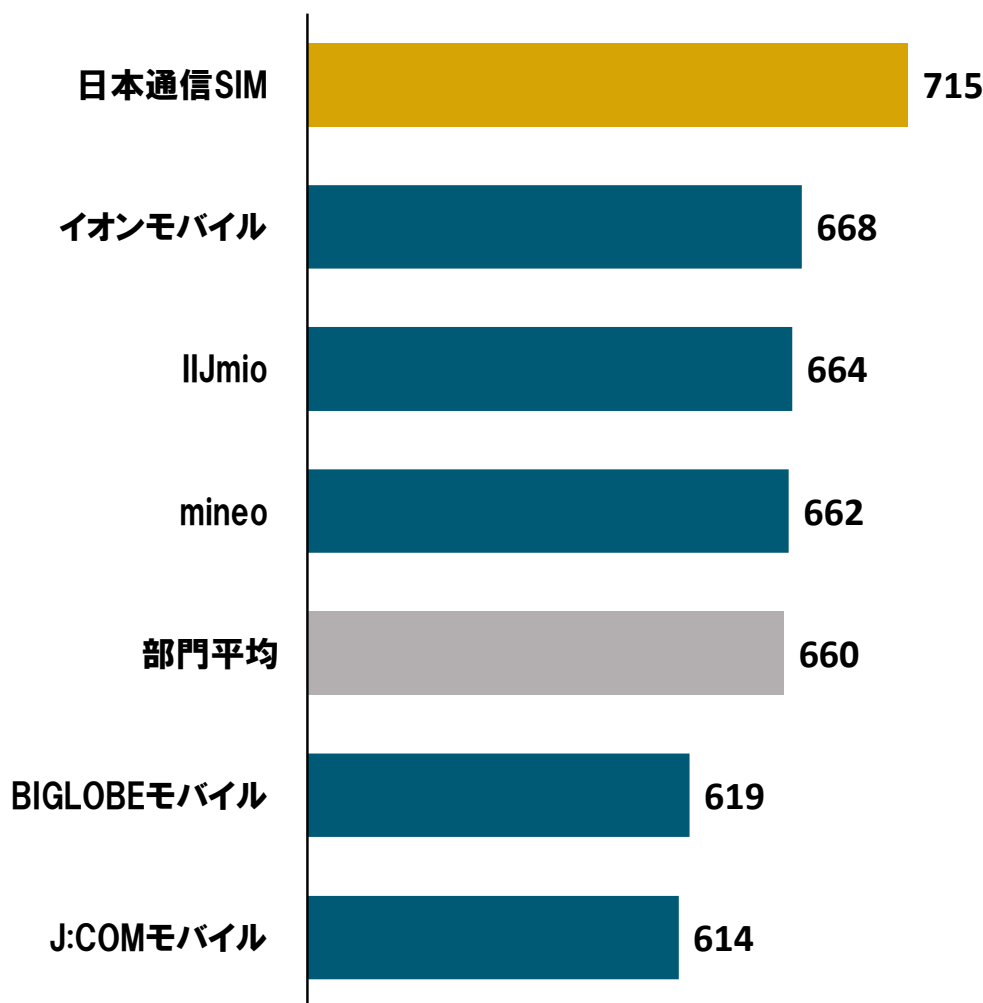
出典: J.D. パワー 2024年携帯電話サービス顧客満足度調査SM

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 2024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。

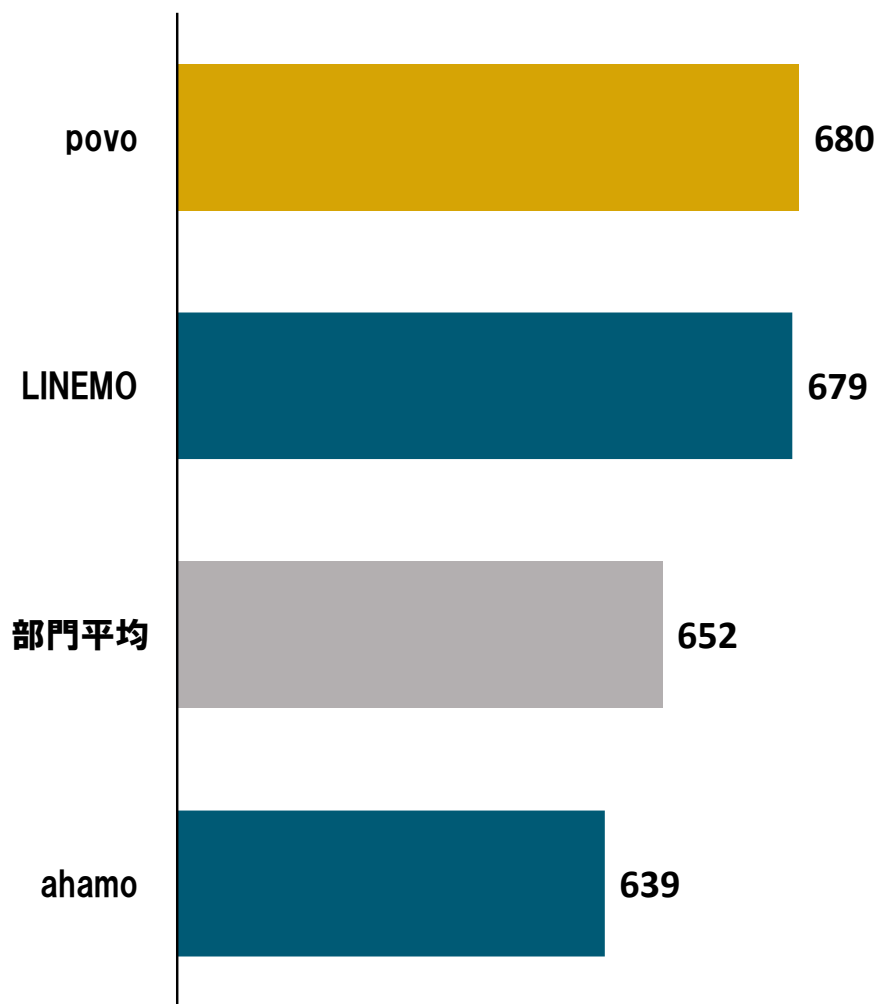
出典: J.D. パワー 2024年携帯電話サービス顧客満足度調査SM

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 2024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 2024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。