



Press Release

報道用資料

2015年8月26日

バンドル割引加入意向が高いのはNTTドコモ

2015年日本法人向け携帯電話・PHS サービス顧客満足度調査

〈当資料の要約〉

- 法人向け携帯電話・PHS サービスの事業者選定理由として最も多いのは「コスト」
- 携帯電話・PHS と固定インターネット回線を揃えることで適用されるバンドル割引の加入意向は、NTTドコモ 34%、au20%、SoftBank 16%
- NTTドコモが7年連続で総合満足度第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 アジア・パシフィック（本社：東京都港区、代表取締役社長：鈴木郁、略称：J.D. パワー）は、2015年日本法人向け携帯電話・PHS サービス顧客満足度調査の結果を発表した。

当調査は、全国の従業員規模 50 名以上企業の各種電話サービスの管理・意思決定関与者を対象に、主に利用している法人契約の携帯電話・PHS の利用実態や顧客満足度を調べるものである。

本年が第7回目となる調査は、今年6月に郵送調査を行い、3,828社から4,452件の回答を得た（1社につき最大2社の携帯電話・PHS事業者の評価を取得）。※データ通信カード、タブレット端末は評価対象外
なお、2014年までは従業員規模100名以上の企業を対象に調査を実施していたが、本年より従業員規模50名以上の企業まで調査対象を拡大している。

法人名義契約している携帯電話・PHSの利用率はNTTドコモ43%、au27%、ソフトバンク23%、Y!mobile6%。事業者の選定理由上位3項目は「全体的な通信コストが抑えられる37%」「通信品質・エリアがよい28%」「信頼できる・有名な会社26%」である。このうち「全体的な通信コストが抑えられる」は、従業員の多い企業ほど選定理由として多く挙げられていた。但し従業員の多い企業はコストに対する関心のみが特徴的に高いわけではない。「ソリューションなど各種提供サービスがよい」「サポート体制が充実している」といった付加価値的な部分も、従業員の少ない企業に比べると重視する傾向がみられた。

この春から、NTT東日本およびNTT西日本が提供しているフレッツ光回線の「サービス卸」が始まり、個人向け市場において携帯電話と固定ブロードバンド回線を揃えることで適用されるバンドル割引をフックとした顧客争奪合戦が活況を呈している。法人市場においても同様の割引プランが提供されているが（「NTTドコモ：ドコモ光パック」「au：スマートバリューfor Business」「SoftBank：スマート値引き」）、携帯電話・PHSを法人名義契約している企業における、各事業者のこのようなバンドル割引に対する加入意向はNTTドコモ34%、au20%、SoftBank16%となっており、NTTドコモの割引プランに対する加入意向が最も高かった。

顧客満足度はNTTドコモが第1位（総合満足度スコア631ポイント）となった。以下、第2位はau（同623ポイント）、第3位はSoftBank（同599ポイント）、第4位はY!mobile（同566ポイント）となっている。NTTドコモが7年連続で顧客満足度No.1となった。

顧客満足度の測定にあたっては、4つのファクターを設定し評価を聴取している。それらの総合満足度に対する影響度を高い順にみると、「コスト」(31%)、「営業対応」(30%)、「電話機・サービス」(28%)、「トラブル対応」(10%)となっている。各ファクターにおける複数の詳細項目に対する顧客の評価を基に、総合的な満足度スコア(1,000点満点)を算出している。

*J.D. パワーが結果を発表する調査はすべて J.D. パワーが第三者機関として自主企画により実施したものです。

<株式会社 J.D. パワー アジア・パシフィックについて>

当社は米国 J.D. パワーの日本を含むアジア地域でのビジネス拠点として 1990 年に設立された。自動車業界を始め通信、IT、金融、トラベルなど様々な業界において顧客満足に関する調査やコンサルティングを実施している。尚、J.D. パワーではシンガポール、北京、上海、バンコクに拠点をもち、日本、オーストラリア、中国、インド、インドネシア、マレーシア、フィリピン、台湾、タイ、ベトナムで調査を実施している。会社概要など詳細は当社ウェブサイト <http://japan.jdpower.com> まで。

<当調査に関するお問い合わせ先>

(株) J.D. パワー アジア・パシフィック コーポレート コミュニケーション

住 所： 東京都港区虎ノ門 5-1-5 メトロシティ神谷町 (〒105-0001)

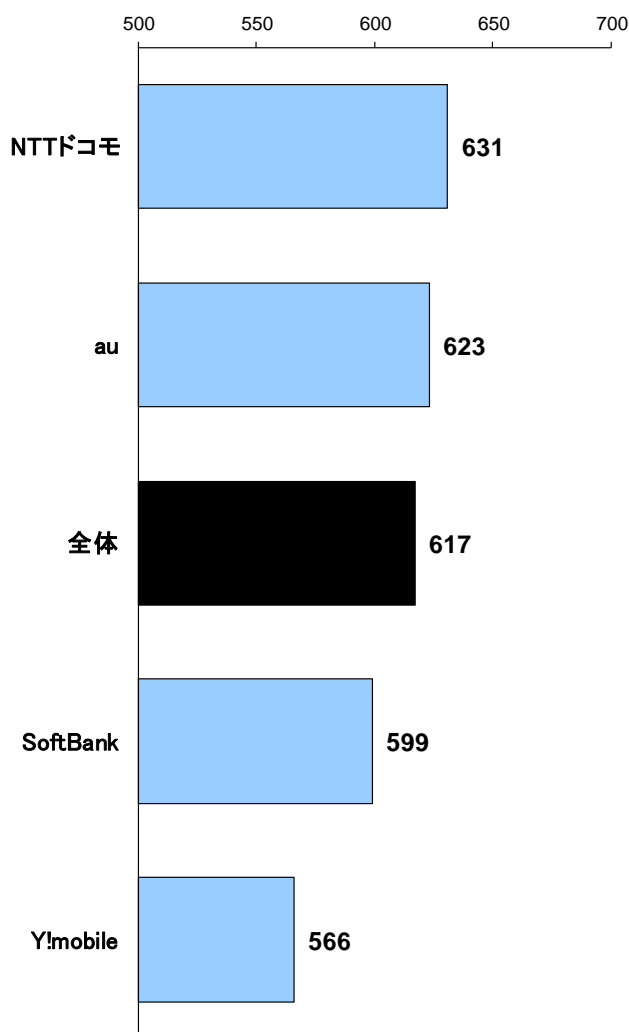
電 話： 03-4550-8060 F A X： 03-4550-8152 e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<ご注意>

本紙は報道用資料です。(株)J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く本資料に掲載されている情報および結果を広告または販促活動に転用することを禁止します。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本法人向け携帯電話・PHS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)



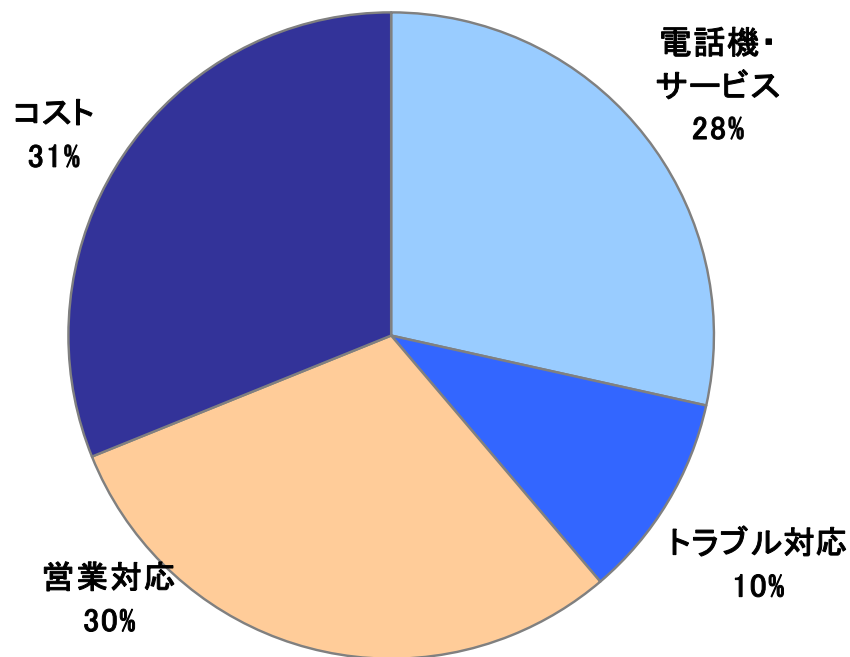
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本法人向け携帯電話・PHSサービス顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、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、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本携帯電話・PHSサービス顧客満足度調査SM)を明記してください。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本法人向け携帯電話・PHSサービス顧客満足度調査SM

総合満足度を構成するファクター



注) 各パーセント値は端数処理されているため、合計が100にならないことがあります。

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本法人向け携帯電話・PHS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 アジア・パシフィックの許可無く、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、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本携帯電話・PHSサービス顧客満足度調査SM)を明記してください。