

2018年5月22日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2018年日本モバイルデータ通信サービス顧客満足度調査 ～NTTdocomo 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、2018年日本モバイルデータ通信サービス*1 顧客満足度調査の結果を発表した。

顧客満足度ランキングは、対象となった5社のサービス中、NTTdocomo（584ポイント）が総合満足度第1位となった。NTTdocomoは「通信品質・エリア」、「端末・オプションサービス」、「手続き・サポート対応」の3ファクターで最高評価を得ている。

第2位はY!mobile（561ポイント）で、「各種費用」のファクターで最高評価を得た。第3位はSoftBank（556ポイント）となった。

*1. モバイルデータ通信サービス：モバイル通信回線網を利用してインターネットへ接続するモバイル Wi-Fi ルーターや据え置き型 Wi-Fi ルーターによるデータ通信サービスを指す。

◆スマホの大容量データオフロード利用者が多い中、通信品質の高さは最も重要な要素◆

データ通信サービスの利用環境をみると、スマートフォンを接続しているユーザーが8割と最も多く、ノートパソコンへの接続を上回った。また、利用内容では、一般的なホームページ閲覧とともに、動画や映像サービスの利用を挙げるユーザーが9割を超えた。

主にスマートフォンで動画コンテンツを利用するユーザーの傾向は、光ファイバー回線をはじめとする固定ブロードバンド回線サービスのユーザー以上に顕著にみられており*2、データ通信サービスのユーザーの多くが、スマートフォン使用時に大容量データのオフロード用途でサービスを利用していることが推察される。

このようなユーザーがメインとなるデータ通信サービスにおいては、通信/接続の品質が顧客満足のカギとなる。満足度を測定する4ファクターのうち「通信品質・エリア」が総合満足度に最も大きく影響しており（39%）、実際に通信品質の良し悪しが満足度に大きな差を生んでいる。たとえば動画視聴時に不具合やトラブルを経験したユーザーと、そうでないユーザーの間には総合満足度に60ポイント以上の差が出ている。にもかかわらず、全体の6割以上のユーザーが動画視聴時に不具合を経験しており、加えて、通信の安定性や速度にかかわるトラブルを経験したという回答も多く挙がった。通信品質面でのストレスが満足度向上の足かせとなっている現状が明らかになった。

顧客満足度の向上及び、継続的な利用や他者への推奨といったロイヤリティの獲得には、サービスの根幹となる「通信品質」において、ユーザーの期待やニーズに十分応えられる水準の提供に向けた対応が最重要課題といえる。

*2. 2018年 J.D. パワー 「日本固定ブロードバンド回線サービス顧客満足度調査」より

《2018年 J.D. パワー 日本モバイルデータ通信サービス顧客満足度調査》

モバイル通信回線網を利用してインターネットへ接続するモバイル Wi-Fi ルーター端末や据え置き型 Wi-Fi ルーター端末を個人で利用している全国の18～59歳男女（世帯内のサービス選定関与者）を対象に、モバイルデータ通信サービスに対する総合的な満足度を測定する調査。

■実施期間：2018年3月 ■調査方法：インターネット ■回答者数：2,800人

「通信品質・エリア」「各種費用」「端末・オプションサービス」「手続き・サポート対応」の4ファクター、22の詳細項目にて評価を聴取している。総合満足に与える各ファクターの影響力は順に、通信品質・エリア（39%）、各種費用（26%）、端末・オプションサービス（23%）、手続き・サポート対応（12%）となっている。総合満足に与えるこれら影響力と評価の素点に基づき、1,000点を満点とする総合満足度スコアを算出している。

*J.D. パワーが調査結果を公表する調査は 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。

《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

コーポレート コミュニケーション 担当：北見

TEL: 03-4570-8410 E-mail: cc-group@jdpa.com

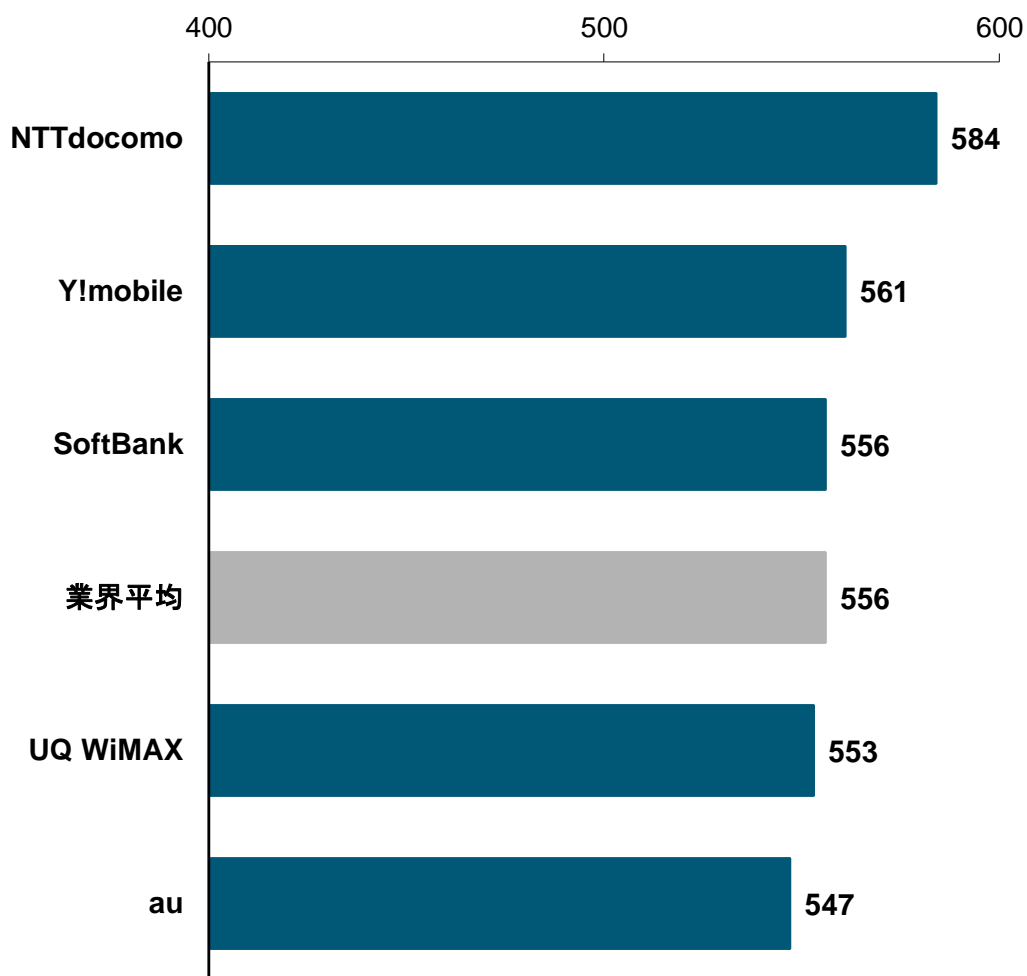
【ご注意】本紙は報道用資料です。弊社の許可なく本資料に掲載されている情報や結果を広告や販促活動に転用することを禁じます。

J.D. パワーについて：

J.D. パワー（本社：米国カリフォルニア州コスタメサ）は顧客満足（CS）に関するインサイト並びにパフォーマンス改善のためのソリューションを提供する国際的なマーケティング情報サービス企業です。1968年に創業し、現在、北米、南米、ヨーロッパ、アジア（東京、シンガポール、北京、上海、バンコク）に計16の拠点を置き、毎年、世界中で数百万人にのぼる消費者やビジネス・ユーザーを対象に、品質や顧客満足に関する調査を実施しています。J.D. パワーは、国際的なオルタナティブ投資会社でプライベート・エクイティ企業であるXIOグループ（本社：ロンドン、創業者：Athene Li, Joseph Pacini, Murphy Qiao, Carsten Geyer）の投資先企業のひとつです。詳しくは弊社ウェブサイト <http://japan.jdpower.com> をご覧ください。

J.D. パワー 2018年日本モバイルデータ通信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)



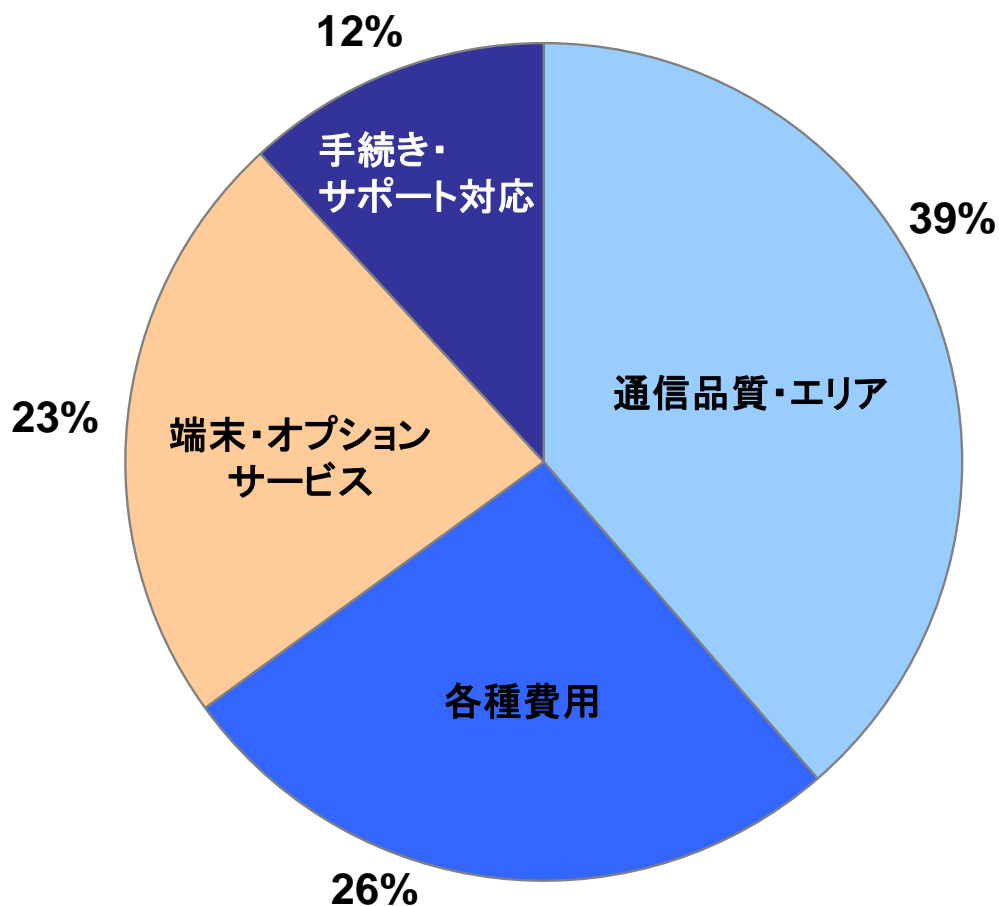
出典: J.D. パワー 2018年日本モバイルデータ通信サービス顧客満足度調査SM

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、調査レポート発行者および出典 (J.D. パワー 2018年日本モバイルデータ通信サービス顧客満足度調査SM) を明記して下さい。

J.D. パワー 2018年日本モバイルデータ通信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



※パーセンテージ表記の合計が四捨五入により100%にならない場合があります

出典: J.D. パワー 2018年日本モバイルデータ通信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、調査レポート発行者および出典 (J.D. パワー 2018年日本モバイルデータ通信サービス顧客満足度調査SM) を明記して下さい。