

報道用資料

2015年6月25日

モバイルデータ通信端末に対する不満はバッテリーと起動時の遅さ

2015年日本モバイルデータ通信サービス顧客満足度調査<利用実態編>

<当資料の要約>

- モバイルデータ通信サービス利用端末の93%はWi-Fiルーター
- モバイルデータ通信端末に対する不満の上位3項目は「バッテリーの持ちが悪い」「起動してインターネット接続可能になるまでに時間がかかる」「充電するのに時間がかかる」
- 満足度の上位3機種は「L-02F(LG エレクトロニクス)」「Wi-Fi WALKER WiMAX 2+ HWD15(HUAWEI)」「Wi-Fi WALKER WiMAX 2+ NAD11(NEC アクセステクニカ)」

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年日本モバイルデータ通信サービス顧客満足度調査<利用実態編>の結果を発表した。

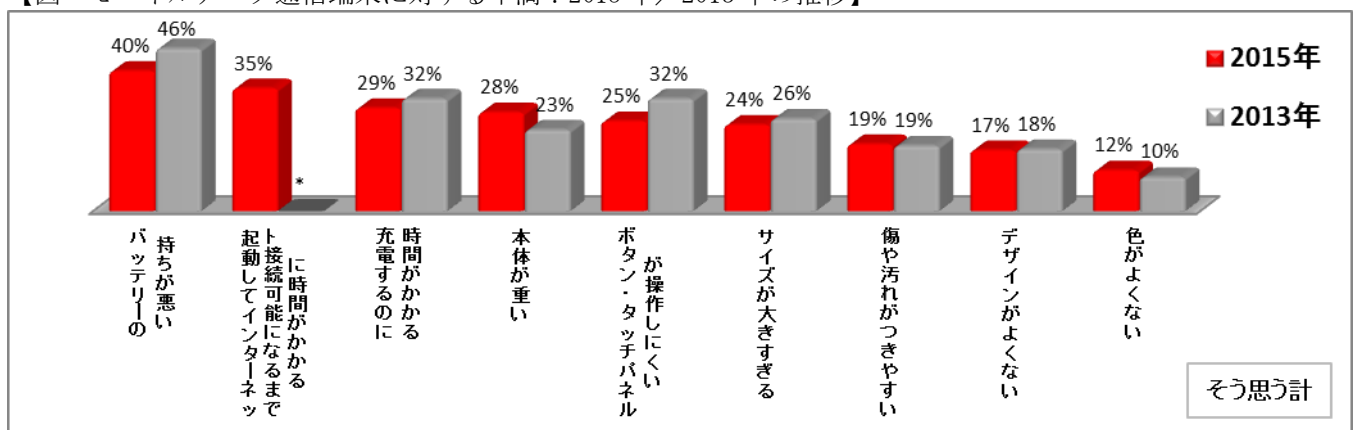
当調査は、データ通信専用端末（※）の個人利用者を対象に調べたものである。

※ 対象とした端末は、Wi-Fi ルーター、USB 端末、PC カード、Express カード

今回は第3回目の調査となり、2015年3月にインターネット調査を実施、総計2,750人から回答を得た。

モバイルデータ通信サービスの利用端末は、Wi-Fi ルーターが93%と大多数を占めている。モバイルデータ通信端末に対する不満の上位3項目は「バッテリーの持ちが悪い」「起動してインターネット接続可能になるまでに時間がかかる」「充電するのに時間がかかる」であるが、本調査を開始した2013年と比較すると最も多い不満であった「バッテリーの持ちが悪い」の割合は減少している（「起動してインターネット接続可能になるまでに時間がかかる」は2015年より聴取開始）。

【図】 モバイルデータ通信端末に対する不満：2015年／2013年の推移



本調査では、モバイルデータ通信端末に対する満足度を10段階で聴取している。機種別に満足度をみると、満足度の高かった上位3機種は「L-02F (LG エレクトロニクス)」「Wi-Fi WALKER WiMAX 2+ HWD15 (HUAWEI)」「Wi-Fi WALKER WiMAX 2+ NAD11 (NEC アクセステクニカ)」となっている(上位3項目をアルファベット順に記載。満足度の高い順ではないことに留意)。いずれも2014年に発売された機種であり、下りの最大速度は100Mbps以上となっている。また満足度の高い上位3機種は、不満項目による多寡はあるものの、全般的な傾向として不満が少ない。

*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。