

報道用資料

2015年5月25日

メイン回線利用には速度制限の撤廃を期待

2015年日本モバイルデータ通信サービス顧客満足度調査

〈当資料の要約〉

- モバイルデータ通信サービスの総合満足度は「通信品質・エリア」の満足度に最も左右される
- 速度制限を経験すると満足度の低下のみならず、モバイルデータ通信サービスの利用意向も低下
- UQ WiMAX が3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年日本モバイルデータ通信サービス顧客満足度調査の結果を発表した。

当調査は、データ通信専用端末（※）の個人利用者を対象にモバイルデータ通信サービスの満足度および利用実態を調べたものである。

※ 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

今回が第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総合満足度は、「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つの要素（ファクター）で構成されているが、モバイルデータ通信サービスに対する最も影響度がファクターは「通信品質・エリア」である。

「通信品質・エリア」に対する満足度は、インターネット接続に関する不具合経験により大きく左右されるが、それ以外にも速度制限（契約プランであらかじめ設定されているデータ通信量の上限に達したため、通信速度が遅くなったりしたこと）の経験有無によっても大きく左右される。また、速度制限を経験すると満足度が低くなるのみならず、モバイルデータ通信サービスそのものの利用意向も低くなる（速度制限の経験「よくある」人のモバイルデータ通信サービスの今後の利用意向：55%に対し、速度制限の経験「まったくない」人のモバイルデータ通信サービスの今後の利用意向：80%）が、速度制限を経験した人はこの3年間で増加している。（2013年：33%→2014年：37%→2015年：41%）

現在、モバイルデータ通信サービスは高速化しており、光ファイバーなど固定ブロードバンドと遜色ない通信速度のサービスも増えている。今後もさらに高速化する状況を踏まえれば、モバイルデータ通信サービスはインターネット接続のメイン回線となりうる土壌は整いつつあると言える。しかし前述のとおり、速度制限など満足度が低下するような経験をしてしまうと、ユーザーの満足度およびサービスそのものの継続利用意向も低下してしまう。それゆえ、今後モバイルデータ通信サービスを利用拡大させるためには、速度制限の撤廃などメイン回線としての利用に耐えうるサービス提供をしていくことが事業者にも求められよう。

◆UQ WiMAX が3年連続で総合満足度第1位、しかし、上位3社間の満足度水準は接近◆

モバイルデータ通信サービス各社の顧客満足度は、UQ WiMAXが3年連続で顧客満足度トップ（532ポイント）となっている。顧客満足度 第2位はNTTdocomo（529ポイント）、第3位はau（524ポイント）となった。UQ WiMAX は「各種費用」、NTTdocomoは「通信品質・エリア」「サポート対応」、auは「端末・オプションサービス」で最も高い評価を得ている。なお、上位3社間の総合満足度の水準を比較すると、2014年は18ポイント差であったのが、2015年は8ポイント差まで縮小している。

顧客満足度の測定にあたっては4ファクターを設定し、それぞれに関連する詳細項目に対する評価を基に総合満足度スコアの算出を行っている(1,000ポイント満点)。各ファクターの総合満足度への影響力は、「通信品質・エリア」(41%)、「各種費用」(24%)、「端末・オプションサービス」(25%)、「手続き・サポート対応」(11%)の順となっている。

*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

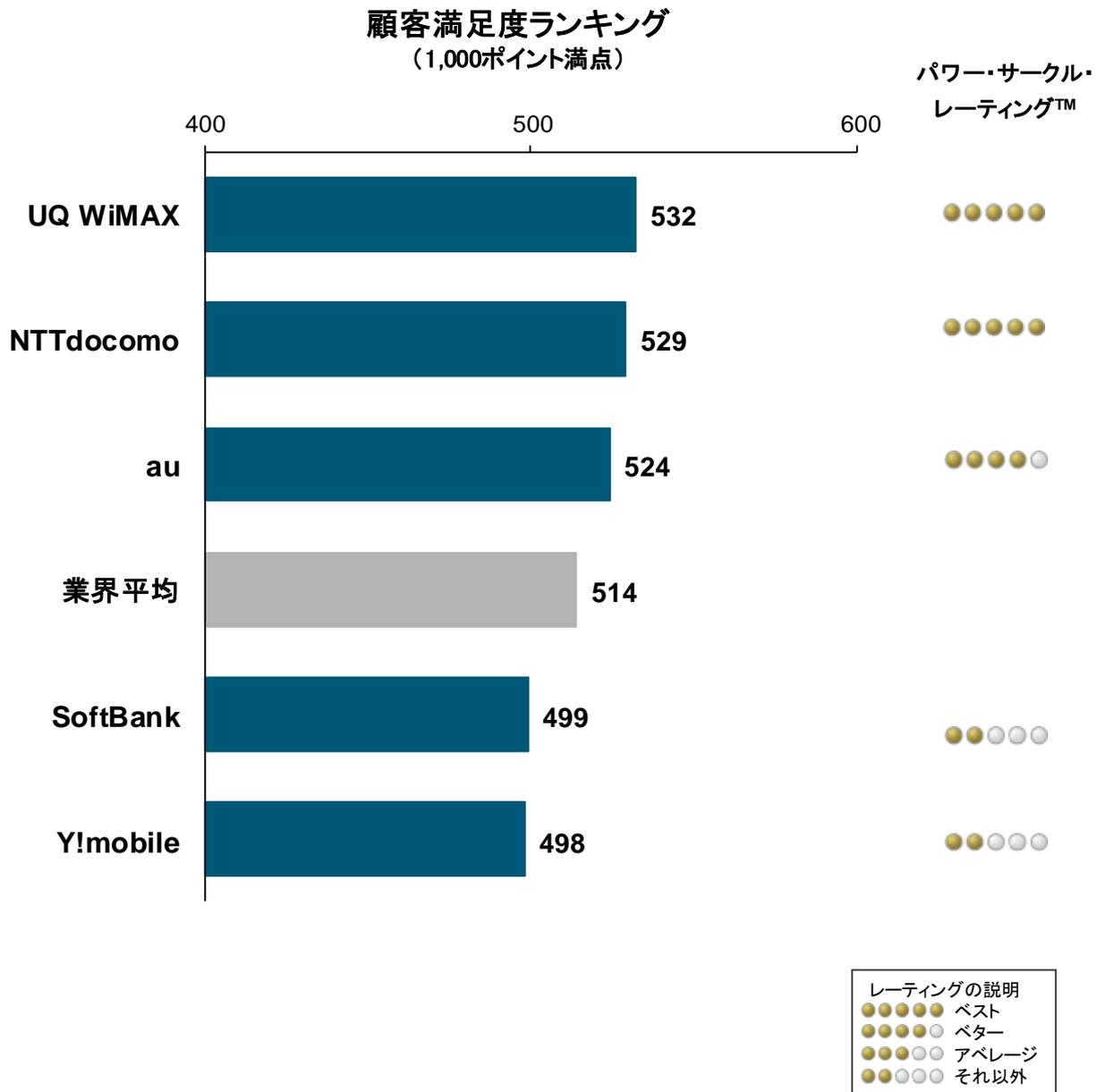
住 所： 東京都港区虎ノ門 5-1-5 メトロシティ神谷町 (〒105-0001)

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年日本モバイルデータ通信サービス顧客満足度調査SM



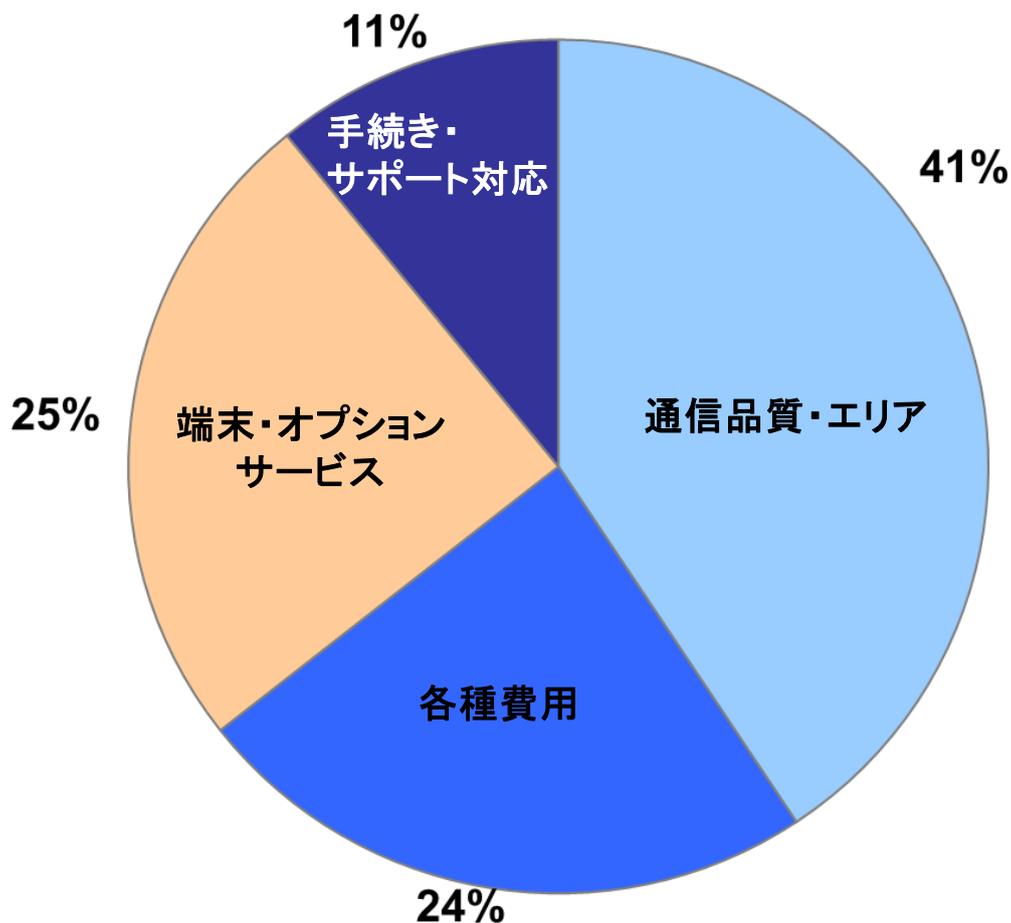
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2015年日本モバイルデータ通信サービス顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワー 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)を明記してください。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2015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



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 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)を明記してください。