

報道用資料

2016年5月19日

auが総合満足度1位

2016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〉

- 主な接続機器で、スマートフォンの割合がノートパソコンの割合を初めて上回った。
- 「自宅のみ」で利用する利用者と、大容量コンテンツを利用する層が増加傾向。
- auが総合満足度第1位。第2位は、僅差でUQ WiMAX。

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、2016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4回目の調査となり、2016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主な利用用途として、「動画や映像サービスの視聴／投稿」が約9割と最も多く挙げられている。加えて、「オンラインストレージ」の利用も約7割おり、大量のデータ通信量を必要とするコンテンツが主に利用されている。また、モバイルデータ通信サービス利用者の約7割は、自宅で固定の光ファイバー（FTTH）回線サービスを契約していない。

モバイルデータ通信サービスを利用する際に接続している機器を見ると、今年の2016年調査において、「スマートフォン」の割合が「ノートパソコン」の割合を初めて上回った。（2014年：スマートフォン47%、ノートパソコン73%、2015年：スマートフォン57%、ノートパソコン66%、2016年：スマートフォン63%、ノートパソコン59%）

また、モバイルデータ通信サービスの利用理由では、「自宅でインターネットを使いたかった」が2014年から増加傾向であり（2014年：35%、2015年：38%、2016年：41%）、一方で、「外出先でインターネットを使いたかった」は、2014年から減少傾向となっている。（2014年：40%、2015年：33%、2016年：28%）。結果的に、データ通信サービスを「自宅のみ」で利用する人が増えている。（2014年：33%、2015年：37%、2016年：42%）

スマートフォン利用者を中心に、携帯電話回線でのデータ通信量を抑えるために、自宅ではモバイルデータ通信サービスを契約して動画コンテンツ視聴などを行うといった「使い分け」を行うユーザーが増えていることが推察される。

「モバイルファースト」の設計思想は、今後もさらに重要になってくるだろう。

◆auが総合満足度第1位。第2位は、僅差でUQ WiMAX◆

モバイルデータ通信サービス各社の顧客満足度は、第1位がau(529ポイント)で、第2位はUQ WiMAX(528ポイント)と僅差が続いた。第3位はNTTdocomo(521ポイント)となった。auは「端末・オプションサービス」、「手続き・サポート対応」で、UQ WiMAXは「各種費用」、NTTdocomoは「通信品質・エリア」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、2016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」(37%)、「端末・オプションサービス」(25%)、「各種費用」(24%)、「手続き・サポート対応」(14%)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

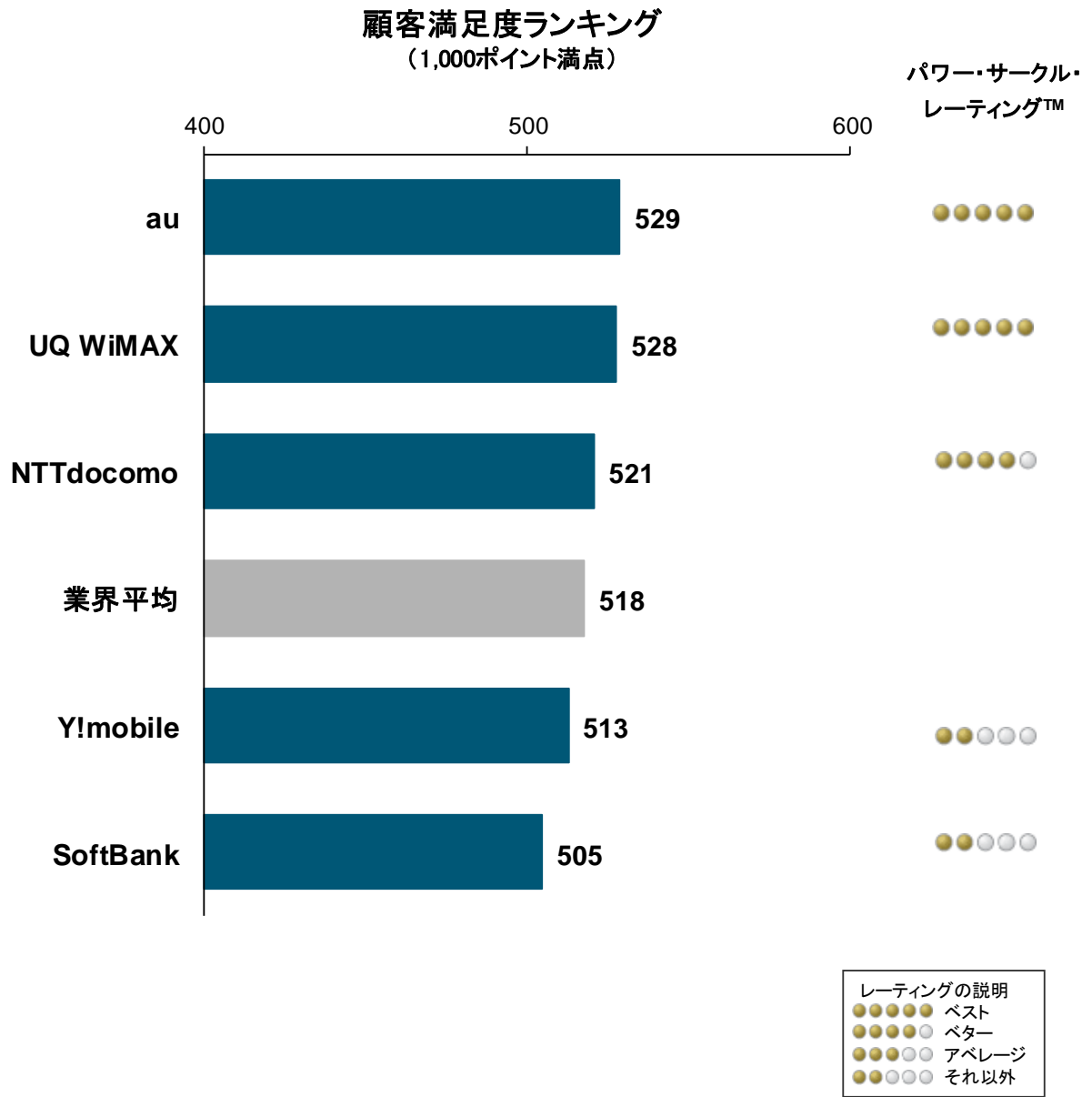
住 所： 東京都港区虎ノ門5-1-5 メトロシティ神谷町(〒105-0001)

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 2016年日本モバイルデータ通信サービス顧客満足度調査SM



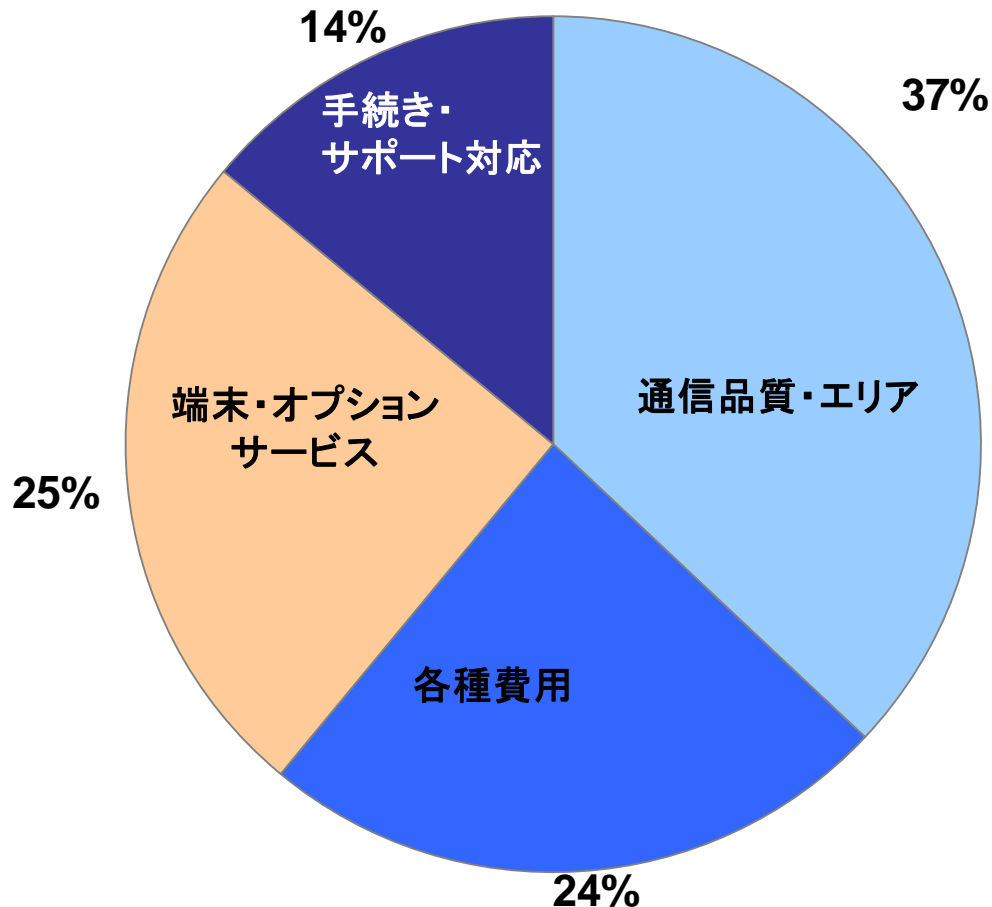
出典: J.D. パワー 2016年日本モバイルデータ通信サービス顧客満足度調査SM

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2016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 2016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 2016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 2016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。