

auが3年ぶりに総合満足度1位

2016年日本携帯電話サービス顧客満足度調査

〈当資料の要約〉

- auが3年ぶりに総合満足度1位。
- 業界全体で総合満足度が低下。特にアフターサポートファクターが低下。

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年日本携帯電話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 10 地域（北海道/東北/北陸/関東/東海/関西/中国/四国/九州/沖縄）における携帯電話の個人利用者（16～64 歳）を対象に携帯電話サービスの満足度を明らかにするものである。18 回目となる今回は 2016 年 7 月にインターネット調査を実施し、総計 31,200 人から回答を得た。

顧客満足度の測定にあたっては 6 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」（24%）、「提供サービス（*）」（22%）、「各種費用」（21%）、「電話機」（16%）、「アフターサポート」（11%）、「電話機購入経験」（5%）の順となっている。

2016 年総合満足度のトップは、550pt で 3 年ぶりに au となった。ファクター別でみると、「電話機」「提供サービス」「各種費用」「電話機購入経験」でトップ評価を得ている。

第 2 位は 546pt で docomo が続き、第 3 位は 520pt で SoftBank となった。

2016 年調査では、業界全体で総合満足度が前年比で 13pt 低下している。中でも、「アフターサポート」ファクターが各社最も大きく低下している。チャネル別にみても、アフターサポートにおいてメインチャネルとなっている「店舗」での対応においても 24pt の低下が見られ、契約内容の変更や問い合わせや相談、問題やトラブル対応への対処といったどのような用件であっても前年から評価低下がみられた。

店舗でのアフターサポートにおいて一番大きく評価が下がった項目は、3 キャリアともに“言葉遣いの丁寧さ／態度のよさ”となっている。店舗対応におけるスタッフの対応実態を見ても、「応対の最中に、店員に笑顔があった」、「店員の身だしなみに清潔感があった」「あなたの話を最後まで聞いた上で回答していた」という割合が減少している。加えて、実際に対応してもらうまでの待ち時間をみると、「待ち時間はなかった」という回答が減っており、反対に「15 分超」という比較的長い待ち時間が発生しているケースが増えている。スマートフォンの販売普及や取扱商品やオプションサービス、料金プランの多様化などにより、スタッフがゆとりをもって対応することが難しくなってきていることが推測される。

アフターサポートに対する満足度は、キャリア継続意向にも大きく関係する。今後、利用しているキャリアを「まったく変更したくない」という人と「ぜひ変更したい」という人のスコアを比較すると、6 ファクター中、アフターサポートにおける評価差が最も大きくなっている。取扱商品がさらに増えていくことが予測される中、各携帯キャリアにはサポート体制の改善強化が望まれる。

* 提供サービス：電話機の機能の有無によらず利用できる、携帯電話会社が提供しているサービスのことを指します。（音声通話・メール・インターネット・カメラなどの機能はここに含みません）

* 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。

<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トメサ）は、顧客満足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している国際的なマーケティング情報サービス企業である。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る。北米、南米、ヨーロッパとアジアに計 17 の拠点を有する。アジア・パシフィックではシンガポール、北京、上海、バンコク、マレーシアに拠点をもち、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、シンガポール、台湾、タイ、ベトナムで調査を行っている。詳しく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）

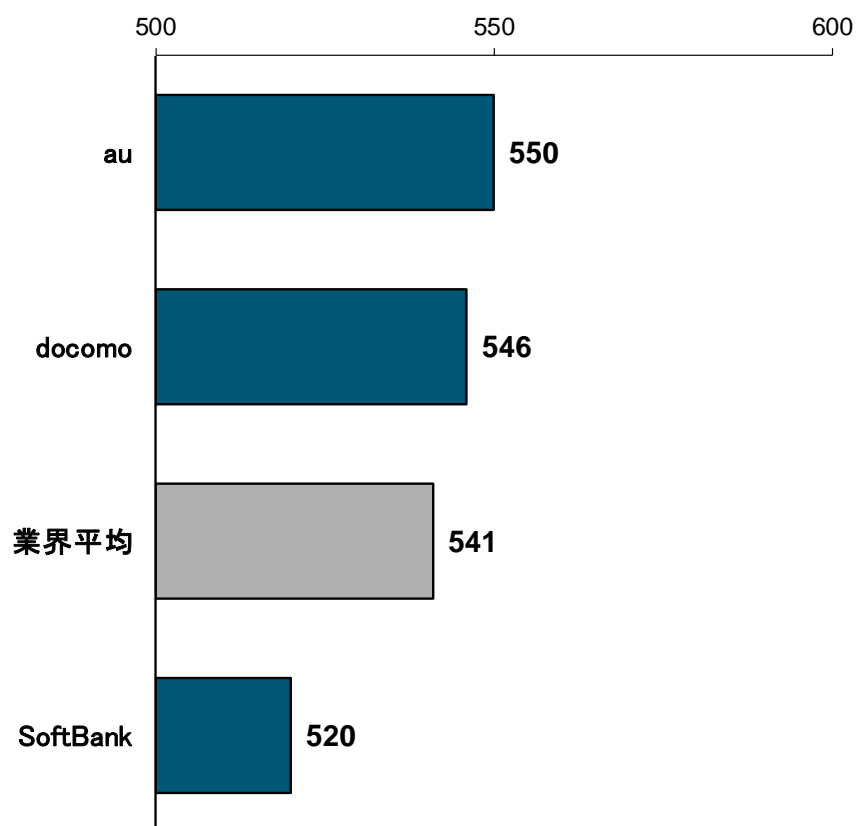
電 話：03-4550-8060 F A X：03-4550-8152 e-mail：cc-group@jdpower.co.jp

<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年日本携帯電話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)

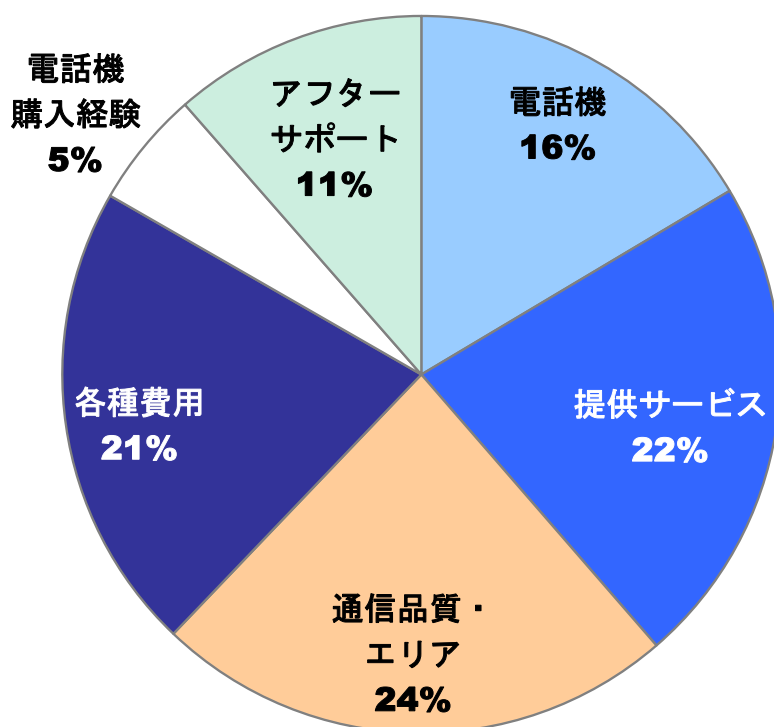


出典: J.D. パワー 2016年日本携帯電話サービス顧客満足度調査SM

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、上記出典を明記して下さい。

J.D. パワー 2016年日本携帯電話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 2016年日本携帯電話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、上記出典を明記して下さい。