

報道用資料

2017年8月23日

大企業・中堅企業市場では KDDI、中小企業市場では NTT ドコモがそれぞれ2年連続第1位**2017年日本法人向け携帯電話サービス顧客満足度調査****〈当資料の要約〉**

- 法人市場においてもスマートフォンの利用が主流に
- 大企業・中堅企業市場では各社総合満足度が向上。KDDI が2年連続第1位
- 中小企業市場では NTT ドコモが2年連続第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、2017年日本法人向け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、全国の従業員規模 50 名以上企業の各種電話サービスの管理・意思決定関係者を対象に、主に利用している法人契約の携帯電話（データ通信カード、タブレット端末は評価対象外）の利用実態や顧客満足度を調べるものである。本年が第9回目となり今年6月に郵送調査を行った。なお、今年から PHS は調査対象から除外している。

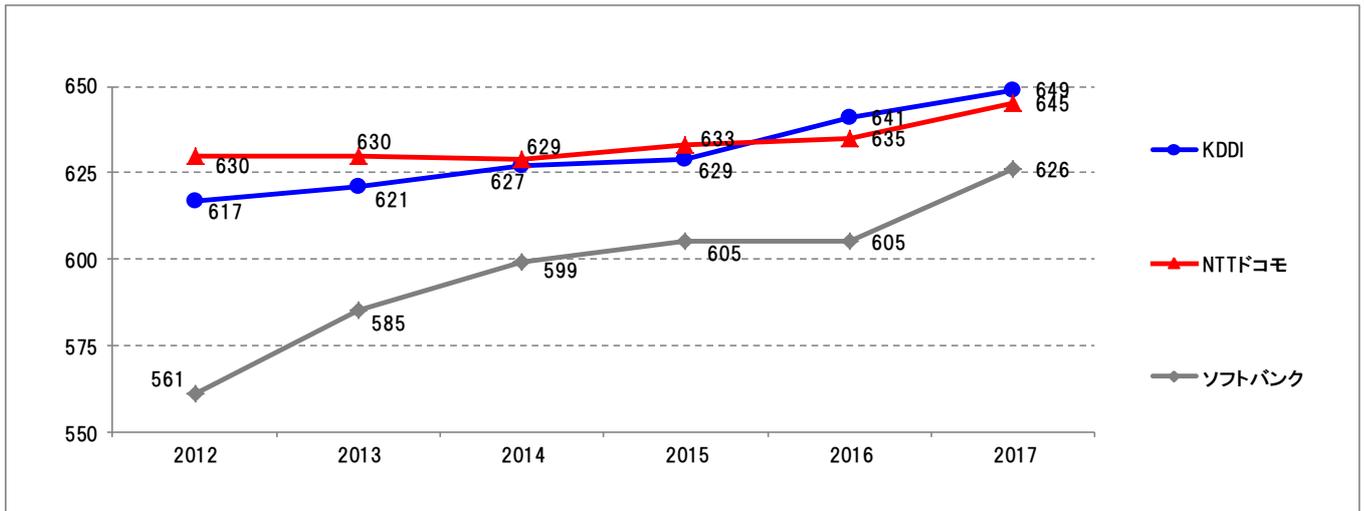
当調査では、従業員数 100 名以上の企業を対象とした大企業・中堅企業市場と、従業員数 50 名以上 100 名未満の企業を対象とした中小企業市場の2つの市場に分けて調査を行っており、大企業・中堅企業市場で法人契約をしている 2,327 社、中小企業市場で法人契約をしている 1,461 社から回答を得た。なお、1 回答社から最大2つの事業者（ブランド）の評価を得ており、評価件数は大企業・中堅企業市場で 2,974 件、中小企業市場で 1,689 件となっている。

顧客満足度の測定にあたっては、4つのファクターを設定し評価を聴取している。それらの総合満足度に対する影響度を高い順にみると、「営業対応」（32%）、「コスト」（31%）、「電話機・サービス」（27%）、「トラブル対応」（10%）となっている。各ファクターにおける複数の詳細項目に対する顧客の評価を基に、総合的な満足度スコア（1,000 点満点）を算出している。

大企業・中堅企業市場における総合満足度は KDDI が昨年に続いて2年連続での第1位（総合満足度スコア 649 ポイント）となった。以下、第2位は NTT ドコモ（同 645 ポイント）、第3位はソフトバンク（同 626 ポイント）となっている。本年は3社ともに昨年より総合満足度が向上しており、KDDI が8ポイント、NTT ドコモが10ポイント、ソフトバンクが21ポイント向上している（図1）。

中小企業市場では、総合満足度は NTT ドコモが2年連続での第1位（総合満足度スコア 629 ポイント）となった。以下、第2位は KDDI（同 614 ポイント）、第3位はソフトバンク（同 575 ポイント）となっている。

■図1 2012年～2017年 大企業・中堅企業（従業員数100名以上企業）における総合満足度の推移（スコア）



◆法人市場においてもスマートフォン利用が主流に◆

利用している携帯電話機のタイプをみると、スマートフォンの利用率は年々増加しており、大企業・中堅企業市場では2年前の約4割から今年は約6割まで大きく増加している。企業で利用されている携帯電話機はもはや重要なITインフラとなっており、社員間での通話に留まらず、メールやスケジュール管理、ウェブ会議、ファイルの作成・共有等といった様々な役割で利用されていると推察される。本調査においても業務用アプリの利用率は年々増加がみられており、メールや社内システムとの連携といった使い方がますます進んでいる様子が伺える。CSの観点においても、こういった各種社内システムとの連携等のソリューション提案は高い満足度に繋がる傾向がみられており、今後もスマートデバイス活用に向けた提案活動の更なる活性化が期待される。

◆法人市場においては格安スマートフォン／格安SIM(MVNO)の普及は進まず◆

本年の調査においてもMVNO（格安スマートフォン／格安SIM）の利用は大企業・中堅企業市場、中小企業市場ともに依然として低い水準に留まっている。大企業・中堅企業市場では0.2%、中小企業市場では0.4%となっており、両市場ともに普及は進んでいない。比較検討される割合も両市場ともに1%に満たない状況が続いており、今後の切り替え先候補としてもほとんど挙がっていない。法人市場における普及に向けては通信品質やサポートに対する不安感の払拭や、販売・営業体制の構築がやはり必要となるだろう。

*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（本社：米国カリフォルニア州コスタメサ）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。また、J.D. パワーは Athene Li, Joseph Pacini, Murphy Qiao and Carsten Geyer の4人の創業者によって率いられる、ロンドンに本社を置く国際的なオルタナティブ投資会社並びにプライベート・エクイティ企業である X10 グループの投資先企業のひとつである。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 FAX： 03-4550-8152 e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<ご注意>

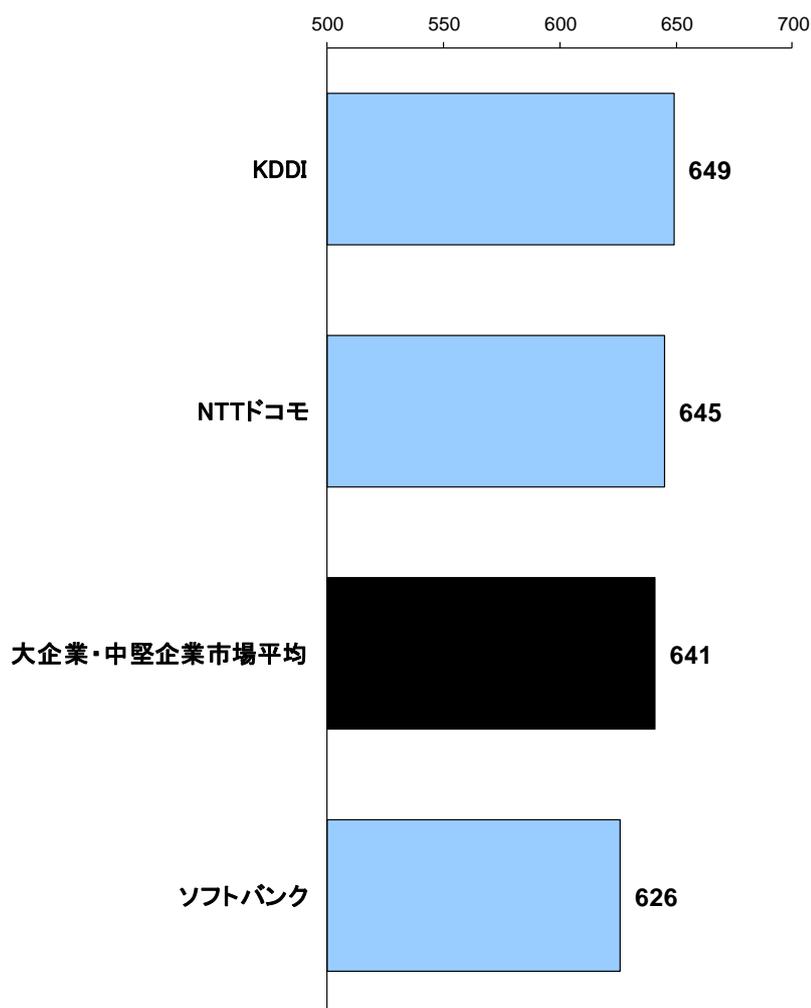
本紙は報道用資料です。(株)J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く本資料に掲載されている情報および結果を広告または販促活動に転用することを禁止します。

J.D. パワー

2017年日本法人向け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)

【大企業・中堅企業市場セグメント】



出典: J.D. パワー 2017年日本法人向け携帯電話サービス顧客満足度調査SM

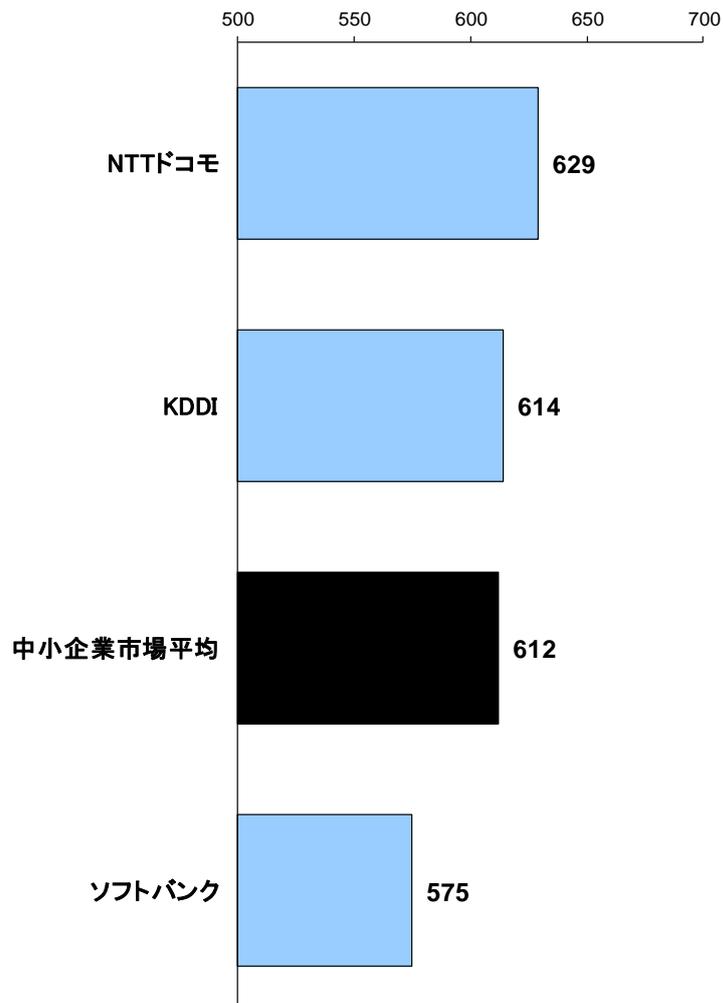
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記して下さい。

J.D. パワー

2017年日本法人向け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)

【中小企業市場セグメント】



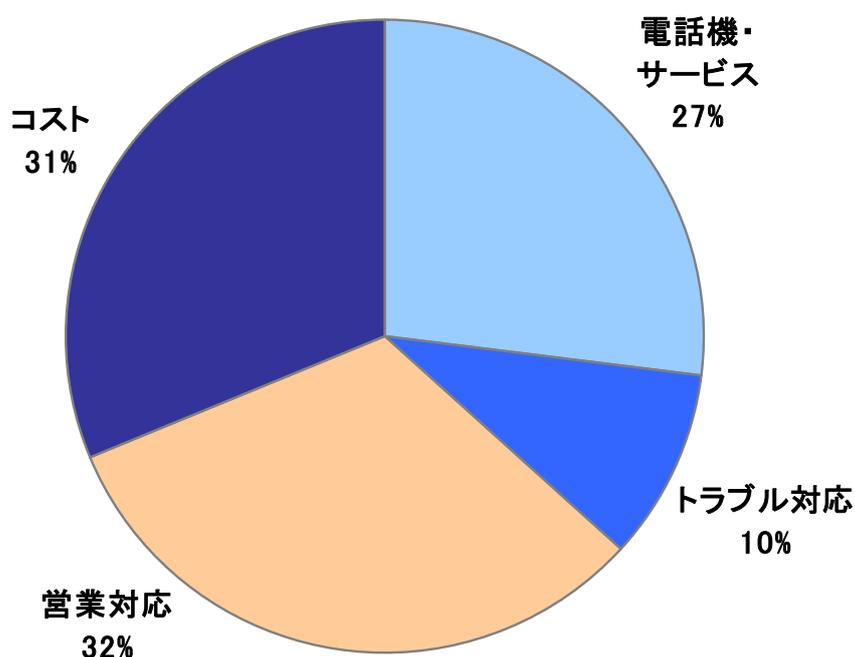
出典: J.D. パワー 2017年日本法人向け携帯電話サービス顧客満足度調査SM

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

2017年日本法人向け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



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 2017年日本法人向け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。