

## **J.D. パワー 2017年日本携帯電話サービス顧客満足度調査 大手3キャリア利用者の約3割が格安スマホ/SIMを今後の選択肢に**

### 〈当リリースの要約〉

- auが2年連続で総合満足度1位。
- 大手3キャリアサービスの利用者の約3割が、今後契約の見直しや変更の際、格安スマホ/SIMサービスを選択肢として検討したいと回答。

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、ドコモ、au、ソフトバンクの大手3キャリアサービス（サブブランドは除く）で携帯電話を利用している全国の個人（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。19回目となる今回は2017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%）、「各種費用」（23%）、「提供サービス（\*）」（21%）、「電話機」（14%）、「アフターサポート」（13%）、「電話機購入経験」（5%）の順となっている。

\* 提供サービス：携帯電話会社が提供している各種サービスのことを指す。  
例えば、端末の補償サービスやセキュリティ関連サービス、ポイントプログラム等を指す。

2017年総合満足度のトップは550ポイントでauとなり、2年連続で第1位となった。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547ポイントでドコモが続き、第3位は528ポイントでソフトバンクとなった。

ドコモ、au、ソフトバンクの大手3キャリアサービス利用者の総合満足度は前年とほぼ変わらないものの、「各種費用」の評価は前年から低下している。その背景の1つとして、格安スマホ/SIMカードサービスの台頭が影響していることが推察される。今後、携帯電話の契約を見直し・変更する際に、引き続き大手3キャリアのみで検討したいという人は半数程しかいない。加えて、今後は格安スマホ/SIMカードサービスを選択肢としたい人が約3割もおり、格安スマホ/SIMが現実的な選択肢になりつつあることが伺える。一方で、大手3キャリア利用者は格安スマホ/SIMに対する不安や懸念も抱えている。切り替えをためらう理由としては、「切り替えの手続きが面倒」という声が一番多く挙がっているものの、それとほぼ同じ割合で「アフターサポートに不安がある」という声が多い。続いて「データ通信の品質に不安がある」となっている。

満足度の観点でみると、今後の契約も引き続き大手3キャリアのみで検討したいという人は、現在利用しているキャリアの「アフターサポート」に対する満足度が高い傾向にある。反対に、今後は格安スマホ/SIMのみで検討したい人の満足度は総じて低く、「アフターサポート」に対しても低い評価になっている。現在の支払料金に対

してのみならず、サポート対応の良し悪しも、今後利用したい携帯電話サービスを定める要因の1つになっていることが推察される。

「アフターサポート」の満足度スコアが高ければ高いほど、今後の契約も引き続き大手3キャリアのみで検討する割合が増える傾向にある。携帯電話サービス市場の競争が激化していく中において、大手3キャリアにとってはアフターサポートの更なる品質向上やサービス拡充によるキャリアサービスならではの独自性の追求がより重要になってくると考えられる。反対に、格安スマホ/SIM 事業者にとってもコストとの兼ね合いはあるが、充実したサポート体制の構築がより多くの新規顧客獲得に繋がっていくといえよう。

\*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. パワーについて>

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 XI0 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)

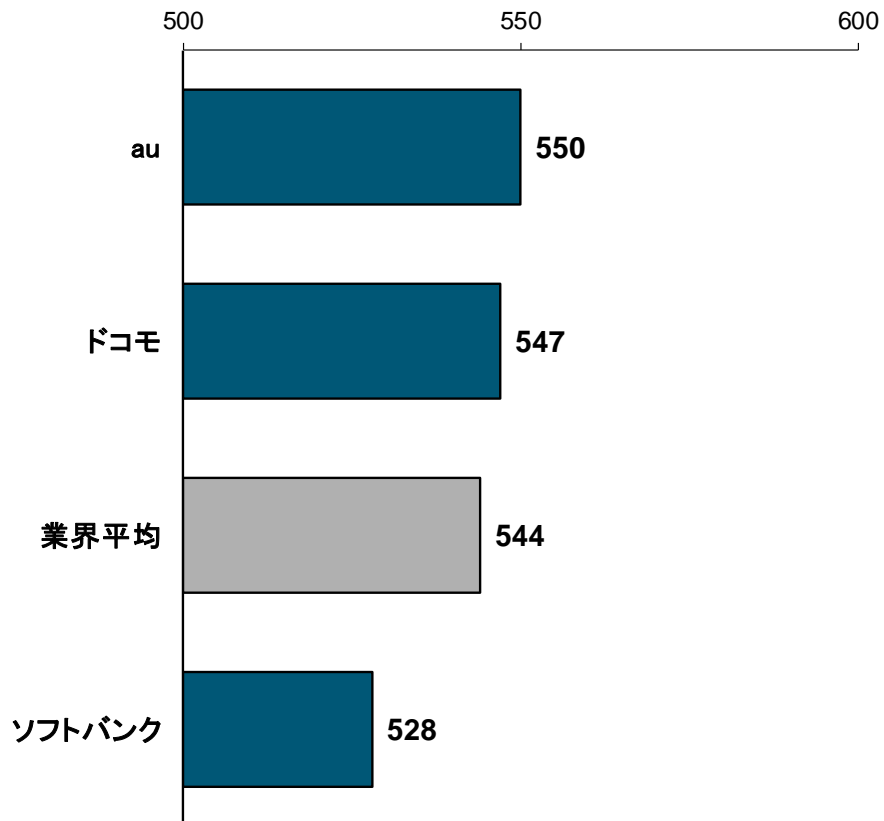
電 話：03-4550-8060 F A X：03-4550-8152 e-mail：cc-group@jdpower.co.jp

#### <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 2017年日本携帯電話サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

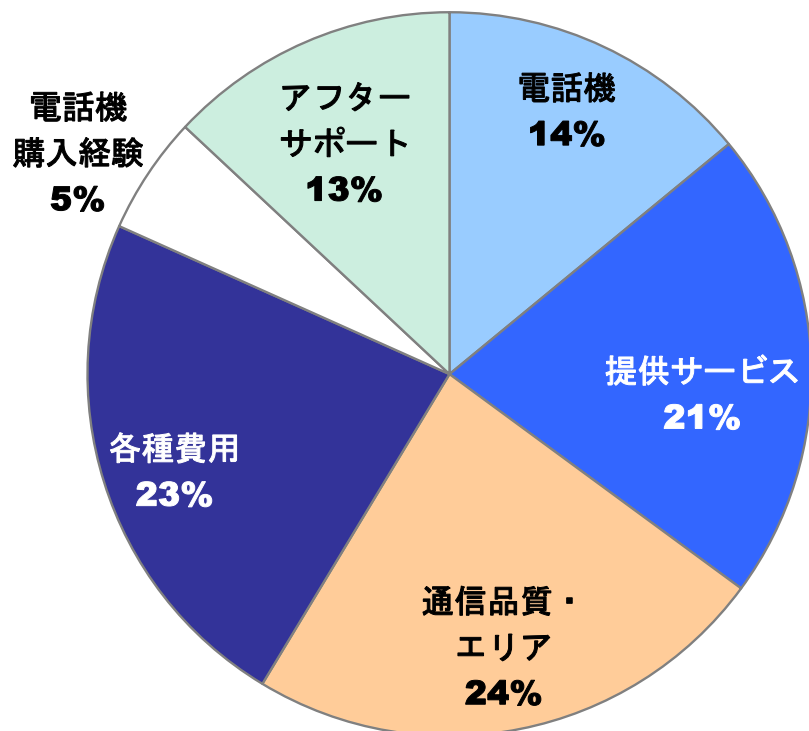


出典: J.D. パワー 2017年日本携帯電話サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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年日本携帯電話サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 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 2017年日本携帯電話サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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。