

報道用資料

2017年5月18日

2017年日本モバイルデータ通信サービス顧客満足度調査

auが2年連続で総合満足度1位

〈当資料の要約〉

- auが2年連続で総合満足度第1位
- 自宅のみ利用者が年々増加、スマホ通信量のオフロード利用が更に進む
- 加入時の料金重視傾向が強まっているが、満足度への影響が大きいのは品質・サービス面

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、Wi-Fi ルーター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。

今回が第5回目の調査となり、2017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。

◆auが2年連続で総合満足度第1位。第2位はNTTdocomo◆

モバイルデータ通信サービス各社の顧客満足度は、昨年に引き続き au（532ポイント）が第1位となった。第2位は僅差でNTTdocomo（531ポイント）が続いており、第3位はUQ WiMAX（525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、NTTdocomoは「通信品質・エリア」で、UQ WiMAXは「各種費用」で最も高い評価を得ている。

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」（34%）、「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」（17%）の順となっている。

◆スマホ通信のサブ回線としての位置づけが強まるものの、品質・サービス面への期待は高い◆

今回調査では、モバイルデータ通信サービスをスマートフォンに接続して利用するユーザーが約8割、サービスを自宅のみで利用しているユーザーが約半数を占める結果となった。2014年調査以降このような用途は年々増加しており、モバイルデータ通信サービスを利用する際の主な用途が、ノートPCからスマホへ、外出先から自宅へと変化していくトレンドが続いている。

また、サービス事業者の選定理由として、“料金プラン”や“スマホ等とのセット割引”が上位に挙げられた。

これらの割安感を理由に挙げるユーザーは直近加入者ほど多く、加入時に“通信料金の安さ”を重視するユーザーが増加している様子もみられる。

場所を問わずネット接続するための“モバイル用の通信ツール”として普及してきたモバイルデータ通信サービスだが、スマートフォンの普及とともに、携帯電話回線の通信量を抑制するための“データオフロード用の格安回線”へとシフトしている状況が推察される。モバイルデータ通信サービスをスマートフォンのサブ回線として位置付けるユーザーが今後も増え続けるならば、加入時における価格の重要度は更に高まっていくだろう。

しかしその一方で、サービス利用者の満足度に対して最も強く影響しているのは「通信品質・エリア」であった。サービス選定時に重視されている「コスト」は、「端末・オプションサービス」と並んでこれに次ぐ水準にとどまっている。“安さ”が加入のきっかけとなっていたとしても、利用者の満足度の観点でみると、費用面だけでなく品質・サービス面の良し悪しが占める部分が大きいといえる。

加入に際して料金面が重視される中であっても、サービスを利用している顧客の満足度を高め、継続的な利用を促していくためには、品質やサービス、あるいはサポートの面で顧客の期待に応え得るサービスを提供していくことが重要である。

*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。

<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。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

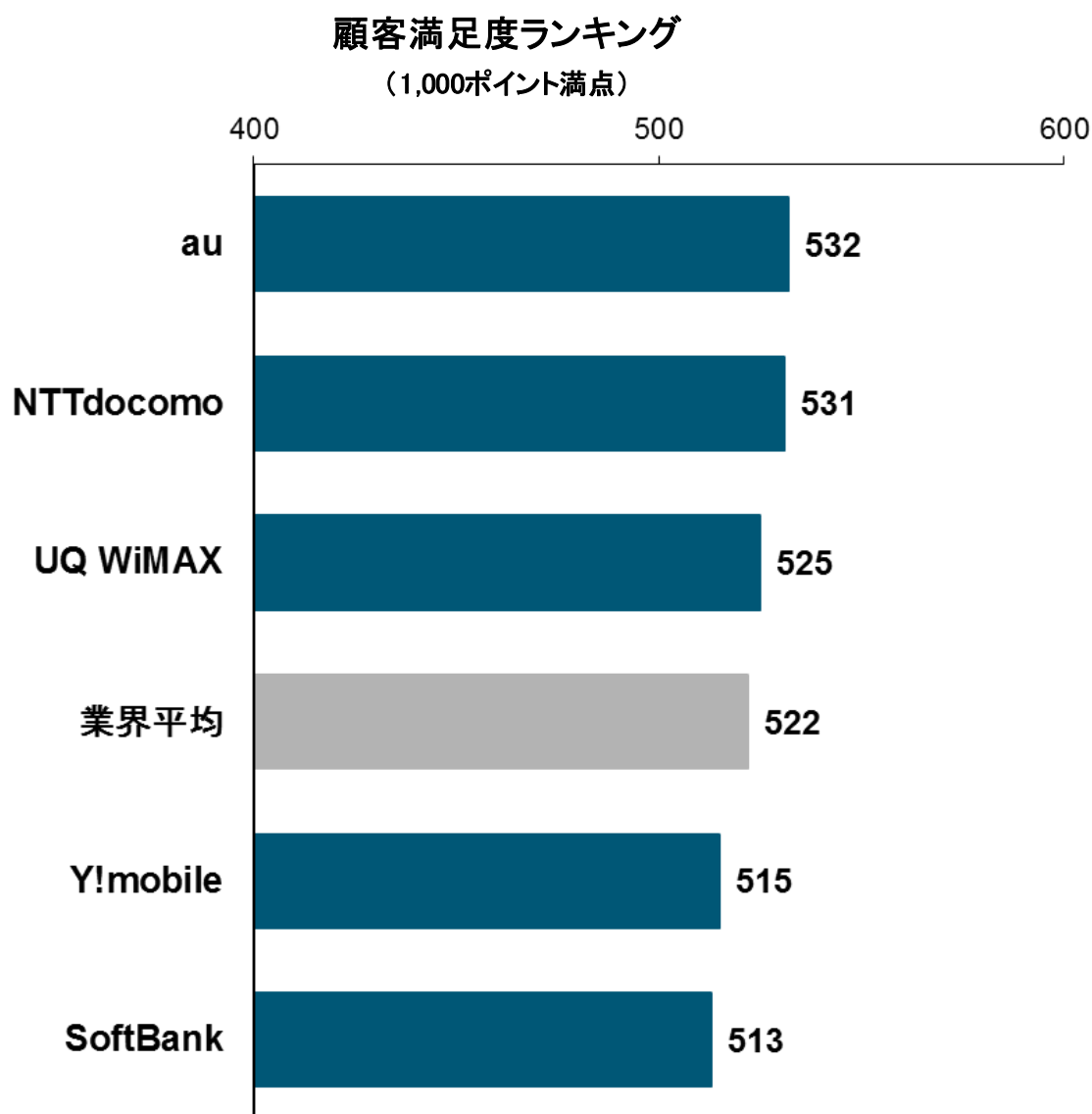
F A X： 03-4550-8152

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年日本モバイルデータ通信サービス顧客満足度調査SM



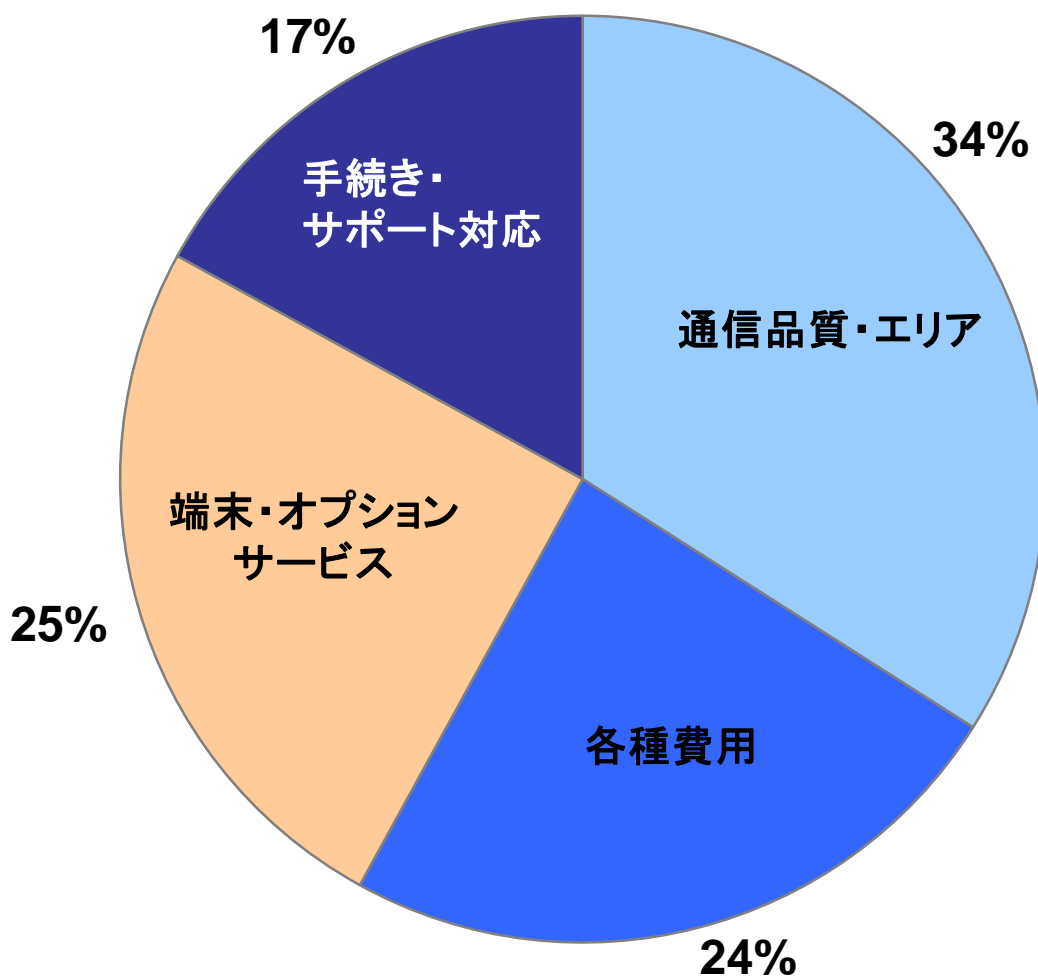
注) 同点の場合は社名英文表記アルファベット順にて掲載しています。

出典: J.D. パワー 2017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、上記出典を明記して下さい。

J.D. パワー 2017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



※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、上記出典を明記して下さい。