

報道用資料

2015年9月15日

MVNO 浸透における課題は「認知率」「料金プラン」「電話機」
2015年日本携帯電話サービス顧客満足度調査
<MVNOに関する意識・利用実態編>

<当資料の要約>

- 1年以内に大手3社（NTTドコモ、au、SoftBank）新規加入者でMVNOを検討した人はわずか5%
- MVNOを検討しなかった理由では「MVNOを知らなかった」が最も多い。「MVNOを知っていた」にも関わらず検討しなかった理由としては「料金プランがよくなかった」「欲しい電話機がなかった」が多い
- 今後携帯電話会社を変更したい人のうちMVNOに移行したい人は2割弱

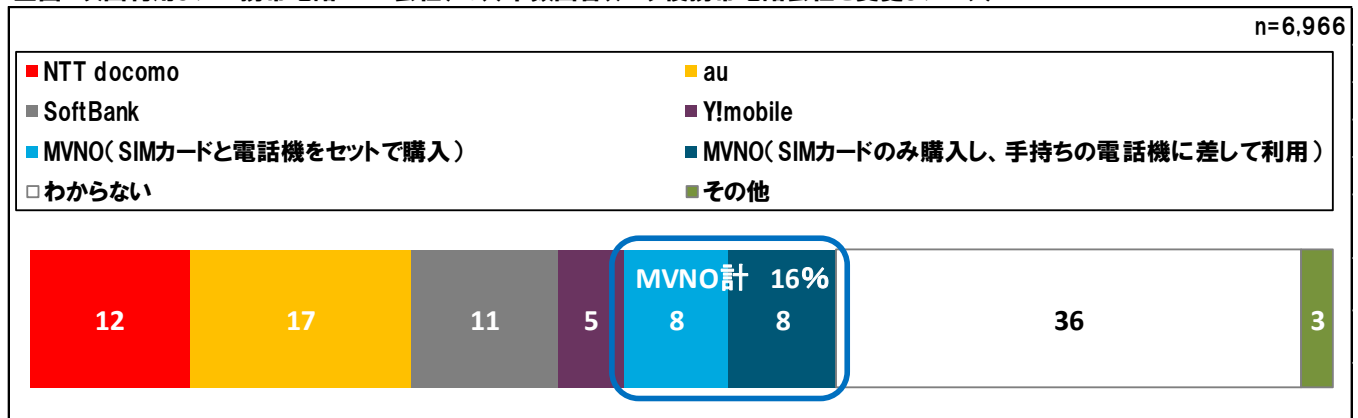
CS（顧客満足度）に関する調査・コンサルティングの国際的な専門機関である株式会社J.D. パワー アジア・パシフィック（本社：東京都港区、代表取締役社長：鈴木郁、略称：J.D. パワー）は、2015年日本携帯電話サービス顧客満足度調査<MVNOに関する意識・利用実態編>の結果を発表した。

当調査は、全国の10地域（北海道/東北/北陸/関東/東海/関西/中国/四国/九州/沖縄）においてNTTドコモ、au、SoftBankの携帯電話を利用している個人を対象にMVNOに関する意識と利用実態を聴取したものである。2015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。

尚、2015年日本携帯電話サービス顧客満足度調査<顧客満足度編>は、9月30日（水）13時30分に発表予定である。

この1年以内にNTTドコモ、au、SoftBankといった大手3社の携帯電話サービスに新規加入した人で、携帯電話サービスを選ぶ際にMVNO（「SIMカードと電話機をセットで購入」もしくは「SIMカードのみ購入し、手持ちの電話機に差して利用」のいずれかのタイプ）を比較検討の選択肢に入れた人は5%。MVNOを比較検討時の選択肢に入れなかった理由としては「MVNOはなかった／知らなかった」が37%で最も多かった。一方、「MVNOはあった／知っていた」にも関わらずMVNOを検討しなかった理由としては、「料金プランが良くなかった」「欲しい電話機がなかった／使いたい電話機に対応していなかった」との回答が多かった。その背景には、月々の利用料金は安くはなるものの速度制限がかかるデータ通信容量の上限が低い等、サービス内容に比べ料金プランが魅力的に見えなかったことや、MVNOが提供する電話機に人気端末が少ないことがあったと推測される。

■図 次回利用したい携帯電話・PHS会社(%) (単数回答) / 今後携帯電話会社を変更したい人ベース



大手3社の携帯電話を利用している人の中で、今後携帯電話会社を変更したい（ぜひ変更したい+やや変更したい）と回答した人は22%いたが、このうち16%がMVNOに変更したいと回答した（図）。属性別にみると、男性でMVNOに変更したいと回答した人の割合が相対的に多かった。なお、現在利用している携帯電話会社や電話機タイプ（スマートフォン／フィーチャーフォン）で大きな違いはみられなかった。

*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の拠点として 1990 年に設立された。自動車業界を始め通信、IT、金融、保険、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。会社概要や提供サービスなどの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。