

2003年5月13日

報道用資料**シンガポールの携帯電話サービス、シングテル・モバイルが満足度第1位****2003年シンガポール移動体通信顧客満足度調査**

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、蓮見南海男社長、略称 J.D. パワー）は、2003年シンガポール移動体通信顧客満足度調査の結果を発表した。

当調査はシンガポールにおける携帯電話利用者を対象に、キャリアの携帯電話サービスについての満足度を調べるものである。第1回目となった今回の調査は2002年12月から2003年1月にかけて実施し、15才から64才までの携帯電話サービス利用者600人から回答を得た。

調査の結果、シンガポールにおける携帯電話サービスの顧客満足度を構成するのは、重要度の高い順に「コスト」（25%）、「信頼性・イメージ」（23%）、「通話品質」（18%）、「請求」（16%）、「付加価値サービス」（9%）および「加入時対応」（9%）の6つのファクターであることが分かった。

◆シングテル・モバイル、全てのファクターで最高の評価◆

顧客満足度ランキングでは、シングテル・モバイルが第1位となった。シングテル・モバイルは顧客満足度を構成する6つのファクター全てにおいて最高の評価を得た。続いて第2位にはエム・ワンが入った。エム・ワンは6つのファクターのうち5つで2番目に高く評価された。第3位にはスターハブがランクされた。三社の間で最も大きな差が出たファクターは「通話品質」であった。

また、英国、米国および日本の携帯ユーザーに比べて、シンガポールの携帯ユーザーは「コスト」に対してより関心が高いことが調査の結果明らかになった。英国および米国で最重視されていたのは「通話品質」、また日本では「電話機」であった。

さらに、シンガポールでは通信キャリア選択の際、ユーザーが月額料金を重視していることがわかった。しかし、これについての優先順位はキャリア間で異なっている。シングテル・モバイルのユーザーは“通信領域が広い”ことを、一方エム・ワンおよびスターハブのユーザーは“月額料金の安さ”を最重視していた。

◆MMS の普及には電話機メーカーとの協力が不可欠◆

シンガポールで利用可能なマルチメディア・メッセージング・サービス (MMS) * については、未だあまり利用されていないことが明らかになった。MMS 機能を備えた電話機を保有しているのは回答者の 4% に過ぎず、実際に MMS を利用しているとは回答したのは 1% である。一方、37% の回答者が、MMS の中心的機能のひとつである写真添付メールを利用したいと考えている。(*カラー画像や動画を組み込んで短い文字メッセージを送受信できるサービス)

シンガポールの携帯電話市場は飽和状態にあり、加入ユーザーの数を増やすことは極めて難しい。加入者ひとり当たりの平均売上増加のため、キャリアが MMS に代表される新しいサービスの推進を急ぐことは理解できる。しかし、MMS が市場に浸透するには、MMS 機能を備えた電話機が手頃な価格で入手できる必要がある。従って今後キャリアは、MMS 機能の電話機への装備について電話機メーカーとより緊密な協力を進めていくことが不可欠である。

<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 J. D. パワー・アンド・アソシエイツ (略称 JDPA, 本社米国カリフォルニア州) 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。自動車業界を始めコンピューター、通信関連、OA 機器、サービス産業、金融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。インターネット上でホームページを開設しており、会社概要や提供しているサービスなどの情報を次のアドレスで入手できる。

J. D. パワー アジア・パシフィック ホームページ <http://www.jdpower.co.jp>

<本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 川野

住 所： 東京都中央区日本橋富沢町 10-16 マイアーク日本橋ビル (〒103-0006)

電 話： 03-5695-4568

F A X： 03-5695-0617

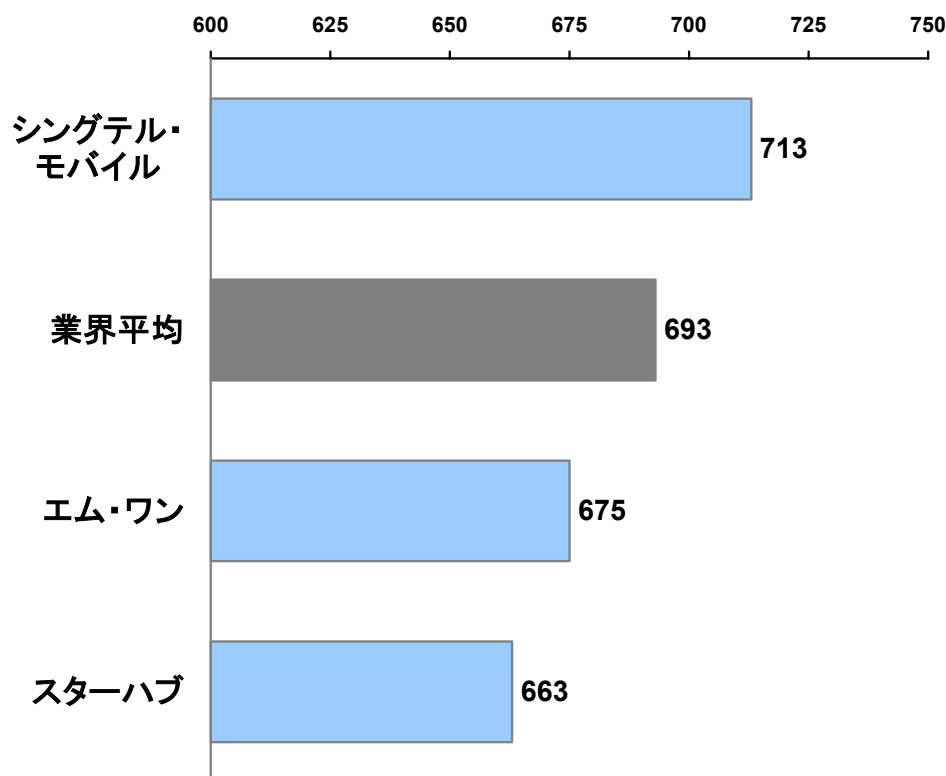
e-mail： mkawano@jdpower.co.jp

<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な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 アジア・パシフィック 2003年シンガポール移動体通信顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1000ポイント満点)



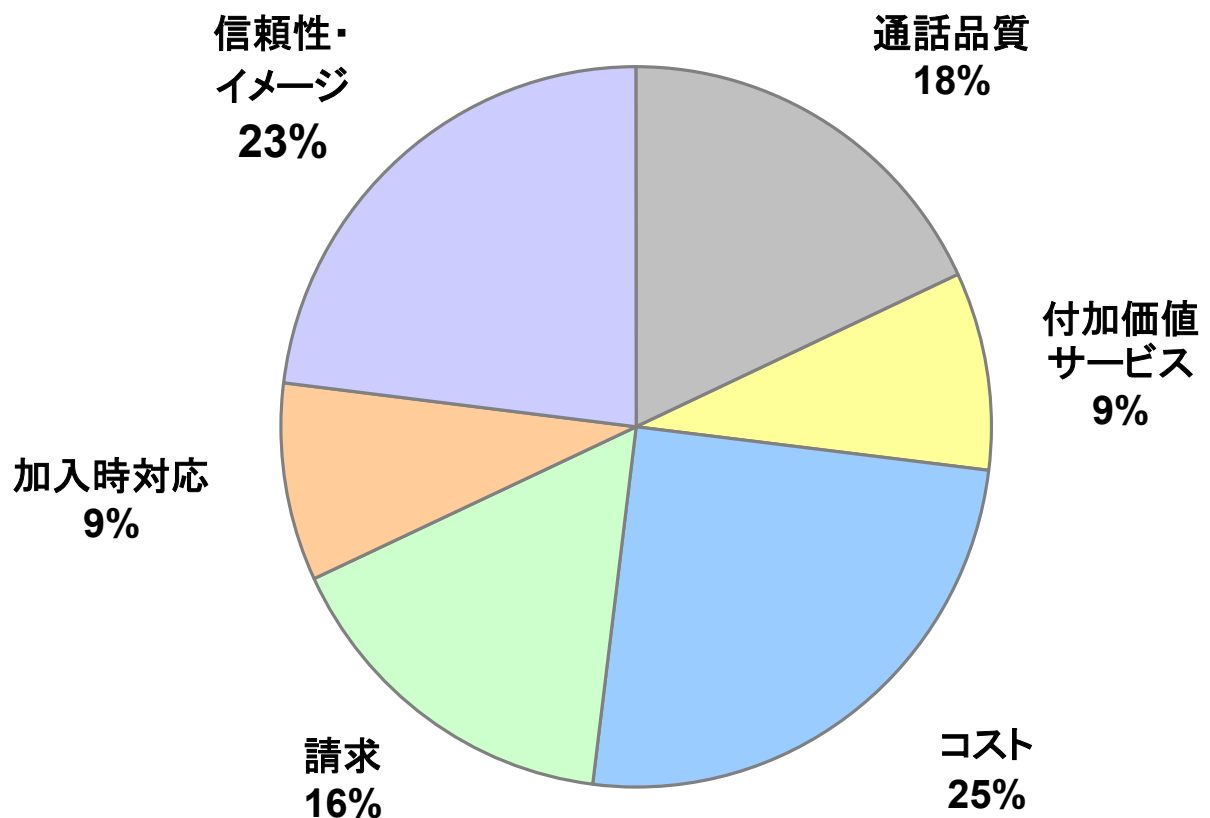
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2003年シンガポール移動体通信顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。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、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー アジア・パシフィック 2003年シンガポール移動体通信顧客満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2003年シンガポール移動体通信顧客満足度調査SM

総合満足度を構成するファクター



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2003年シンガポール移動体通信顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。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、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー アジア・パシフィック 2003年シンガポール移動体通信顧客満足度調査SM)を明記して下さい。