

2004年11月25日

報道用資料**シャープが携帯電話端末メーカーの顧客満足度第1位****2004年携帯電話端末顧客満足度調査**

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 東京都港区、蓮見南海男社長、略称 J.D. パワー）は、2004年携帯電話端末顧客満足度調査の結果を発表した。

今回初めて実施した当調査は、携帯電話端末を1年以内に購入したユーザーを対象に、携帯電話端末メーカーに対する顧客満足度を分析したものである。2004年8月に実施し、3,508人から回答を得た。

今回の満足度調査からは、携帯電話端末の顧客満足度を構成するファクターは「サイズ/デザイン」、「ディスプレイ」、「バッテリー」、「メール機能」、「カメラ機能」、「インターネット機能」、「その他機能」の7つであることが分かった。

上位メーカーは独自の強みを発揮して高評価を得る

総合顧客満足度ランキングでは、ランキングの対象となった11社の中で、シャープが第1位になった。シャープのCSIスコア（Customer Satisfaction Indexスコア。1,000点満点で算出した満足度指数）は630ポイントだった。シャープは7ファクター全てにおいて業界平均を上回っている。特に「ディスプレイ」、「メール機能」、「カメラ機能」においては、11社の中で最も評価が高かった。「ディスプレイ」では、特に“ディスプレイの鮮明さ”が、「カメラ機能」では“写真・動画の画質”などに対する評価の高さが目立つ。液晶の性能に優れ、カメラ機能で先行したシャープの強みが現れている。また、シャープはNTT DoCoMoとVodafone向けに端末を供給しているが、それぞれのキャリア向け端末メーカーの中で最も評価が高かった。

第2位にはCSIスコア619ポイントで三洋電機が入った。三洋電機は「サイズ/デザイン」と「バッテリー」において11社の中で最も高い評価を得ている。au向け、Vodafone向け、TU-KA向け端末を供給しているが、その中で、au向け端末ではトップに立った。「サイズ/デザイン」面では“電話機の大きさ/厚み”や“電話機の重さ”といった、特にサイズに関する項目の評価が高い。

第3位にはカシオが入った。カシオのCSIスコアは606ポイントだった。カシオは「ディスプレイ」と「バッテリー」以外の5つのファクターで業界平均を上回っている。特に「カメラ機能」では業界平均との差が大きく、強みとなっている。auに対してのみ端末を供給しているが、「メール機能」と「カメラ機能」については、au向けメーカーの中では最も評価が高い。「メール機能」では“記

号・絵文字の種類”と“一度に送受信できる文字数”で、「カメラ機能」では“写真加工の面白さ/バリエーション”と“拡大/縮小機能”の評価が高かった。

顧客満足に最も影響が大きいのは「サイズ/デザイン」

今回の調査結果から、「サイズ/デザイン」に対する満足感がユーザーの総合的な満足度を大きく左右していることが明らかになった。実際、近年市場に投入されてきた製品は、サイズやデザインにこだわったものが多い。携帯電話端末はここ数年、多機能化・高付加価値化が進む一方で、サイズやデザインも多様化している。総合満足度が業界平均を上回る3社はいずれも、「サイズ/デザイン」面で高い評価を得ている。市場に受け入れられる端末を供給していくためには、デザインによる差別化が不可欠となってきている。

テレビ放送受信機能に今後の大きな可能性

携帯電話端末の多機能化・高付加価値化の流れの中で、近年ではカメラ機能や動画機能の搭載は普通となりつつある。また一部では、GPS機能やメモリーカードによるデータ保存機能等も見られる。このような状況のもと、今回の調査では、テレビ放送受信機能に対してカメラ機能/動画撮影機能に次ぐ高いニーズが見られた。テレビ放送受信機能は、メール機能、インターネット機能、カメラ/動画撮影機能に次ぐ第4の機能として消費者に受け入れられる可能性がある。

<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・グループ 川野

住 所： 東京都港区虎ノ門 5-1-5 虎ノ門 45MT ビル (〒105-0001)

電 話： 03-3459-1865

F A X： 03-3459-1810

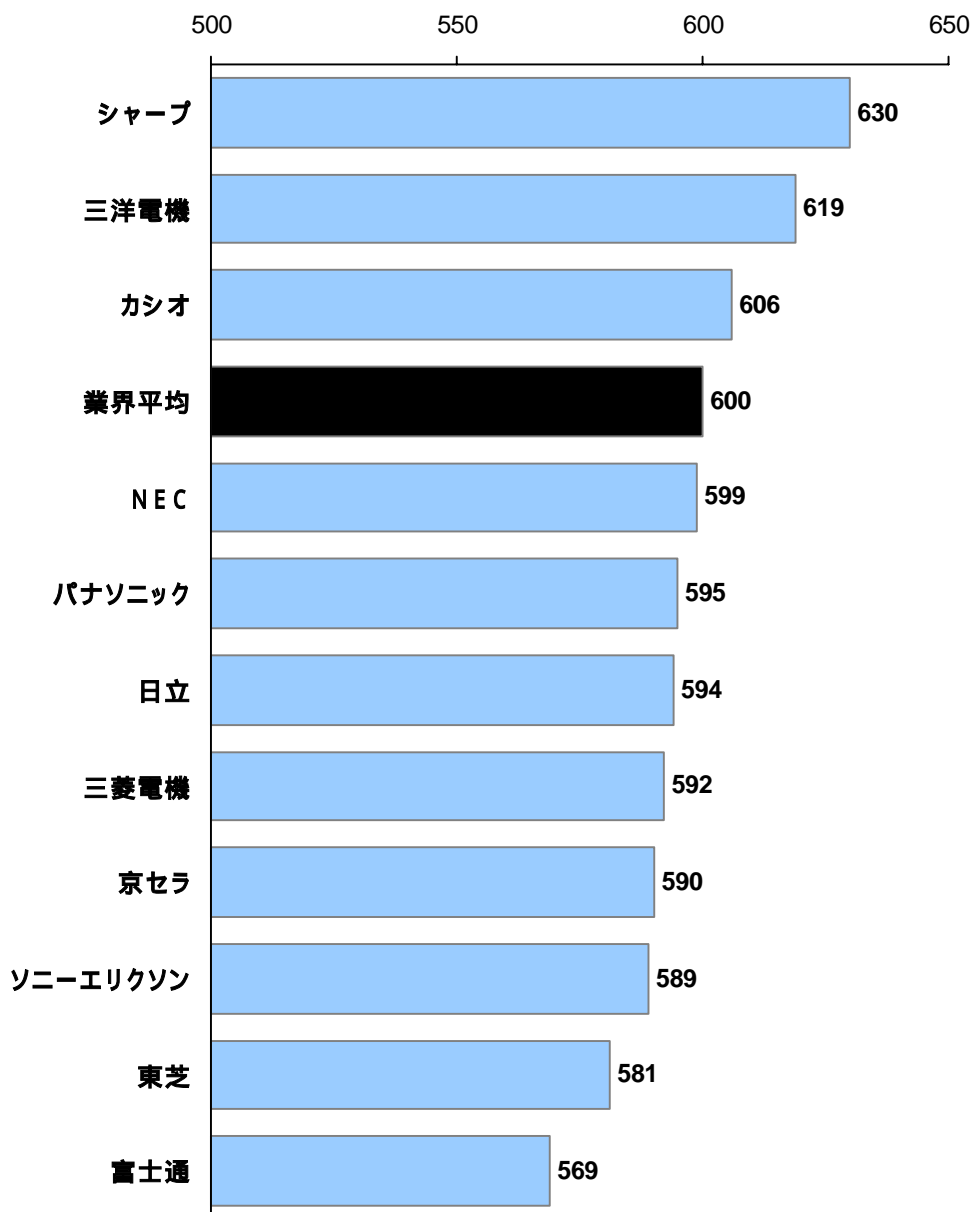
e-mail： mkawano@jdpower.co.jp

<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 アジア・パシフィック 2004年携帯電話端末顧客満足度調査SM

メーカー別ランキング (1,000ポイント満点)



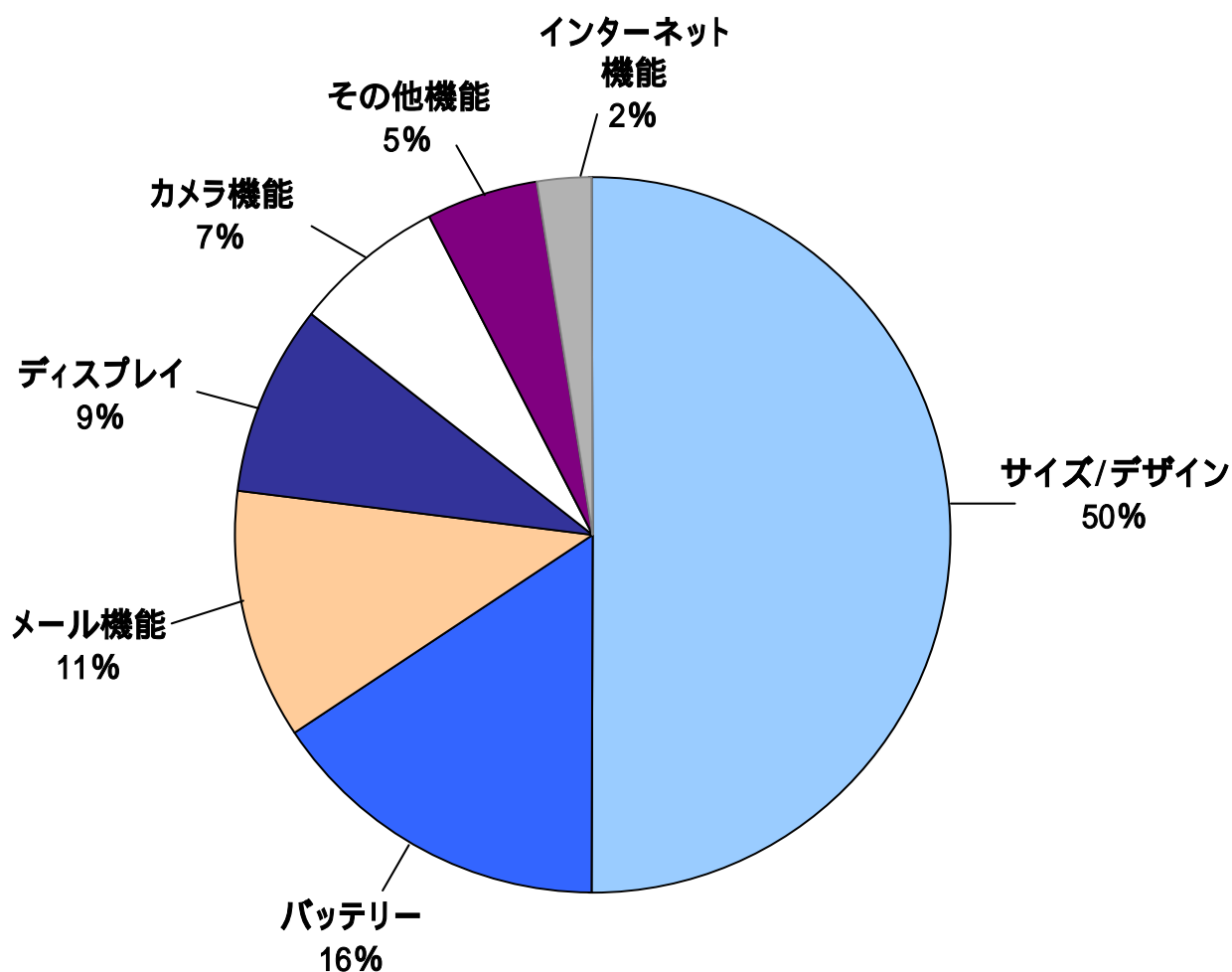
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年携帯電話端末顧客満足度調査SM

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及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 2004年携帯電話端末顧客満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年携帯電話端末顧客満足度調査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 2004年携帯電話端末顧客満足度調査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及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 2004年携帯電話端末顧客満足度調査SM)を明記して下さい。