

2004年11月15日

報道用資料

auが全国9地域中8地域で顧客満足度第1位**2004年携帯電話サービス顧客満足度調査**

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年携帯電話サービス顧客満足度調査の結果を発表した。

当調査は、全国の携帯電話利用者（個人ユーザー）を対象に、携帯電話サービスの満足度を調べるもので、年1回の割合で実施している。6回目となった今年の調査は、全国9地域*を調査対象とし、2004年8月に実施、総計7,500人の携帯電話利用者から回答を得た。

*全国9地域：北海道/東北/関東(含甲信越)/東海/関西/北陸/中国/四国/九州

顧客満足度の測定にあたっては、6つのファクター（領域）を設定し、評価を得ている。それらは総合満足度に対して影響度が高い順に「電話機」、「企業イメージ」、「各種費用」、「非音声機能・サービス」、「通信品質・エリア」、「顧客対応力」である。

auは通信品質・電話機・イメージの高評価を背景に躍進

全国9地域中、北陸を除く8地域でauが総合顧客満足度ランキングで第1位となった。昨年の全国9地域全てで2位という結果から大きく改善している。ファクター別には「通信品質・エリア」に対する評価が全地域でトップだった。「電話機」と「企業イメージ」についても多くの地域で高い評価を得ている。次世代携帯電話サービスを始めとする近年の積極的な各種サービスの施策が今回の調査における高い顧客満足度評価をもたらしたといえる。

NTT DoCoMoは昨年は全地域で1位であったが、今年は北陸のみで1位、他の6地域で2位、また2地域では3位にランクされた。強みとなっているのは昨年同様「非音声機能・サービス」と「顧客対応力」である。また、FOMAの利用者の満足度については、auのCDMA2000 1x利用者のそれとほぼ同等だった。

Vodafoneは関東と関西の2地域で2位、それ以外の7地域で3位となった。昨年は全地域で3位だったが、今年は関東と関西でNTT DoCoMoを上回った。全般に中庸な満足度評価にとどまってはいるが、「各種費用」ではトップとなった地域の数が昨年に比べて増えており、このファクターでの優位性がさらに高まっている。

3地域（関東、東海、関西）でサービスを提供しているTU-KAは、各地域で他社を下回る4位となった。しかし「各種費用」については高い評価を得ている。このファクターでは昨年は東海と関西の2地域のみトップの評価を得ていたが、今年は3地域全てで他社を上回った。音声通話やメール

といった基本機能を安く利用したいと考えている利用者層に支持されているものと見られる。

電話機と料金施策の強化が今後のポイント

携帯電話サービスにおける電話機の重要性がさらに強まっている。カメラ機能の搭載は当然で、むしろカメラの性能が消費者の関心事となりつつある。さらに IC チップやテレビ受信機能などの新たな付加機能を搭載したモデルの市場投入が始まっている。特に今回の調査では、テレビ受信機能に対する高い関心がみられた。機能・性能面で消費者の期待に応えることができれば、カメラ機能に継ぐ携帯電話機の目玉となる可能性がある。

電話機の高機能化・高付加価値化の一方で、デザインに対する消費者の関心も高い。電話機への評価の半分はデザインが好きか嫌いかにによって左右されている。今後の電話機開発においては、様々な嗜好に合わせたデザインと機能や使いやすさの融合が重要となる。（なお、携帯電話機の満足度については、別途、携帯電話端末顧客満足度調査として 11 月下旬に結果を発表する予定である。）

さらに、費用に対する消費者の意識が高まっていることが調査結果からわかった。各種の割引サービスの利用率が上昇し、昨年と比較してひとり当たりの一ヶ月の平均利用金額が低くなっている。料金競争における各社の取り組みの結果として、消費者は以前よりも安く携帯電話を使えるようになってきている。しかし、調査結果によると、料金に対する評価は昨年より低下している。このことから、料金競争が熾烈化する中で消費者の費用に対する見方がさらに厳しくなっていることがわかる。次世代携帯電話サービスの普及に伴いコンテンツがより豊富になり、ひとり当たり通信量の増加が予想される中で、パケット料金を始めとする各種利用料金に対する消費者の評価を高めることが、今後の顧客満足度向上のための重要な要素といえる。

<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

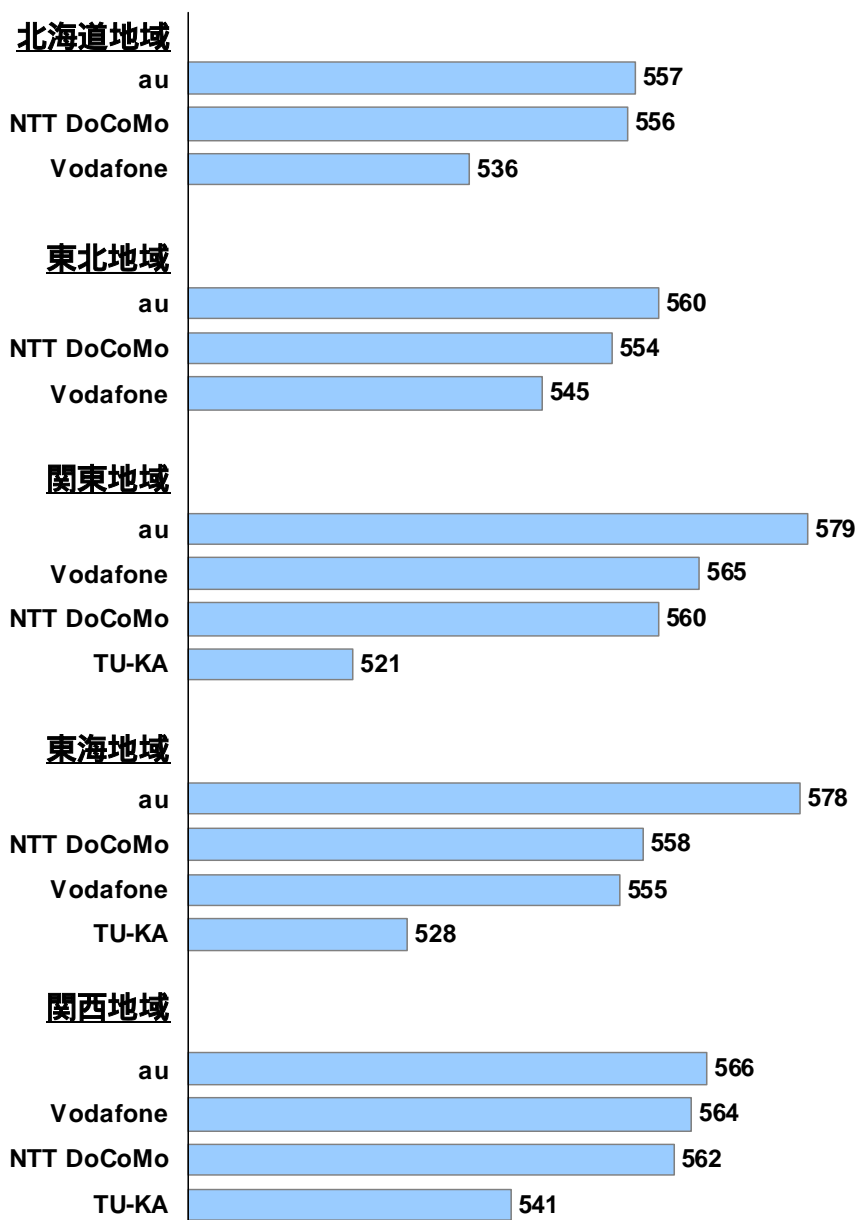
e-mail： mkawano@jdpower.co.jp

<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年携帯電話サービス顧客満足度調査SM

地域別ランキング



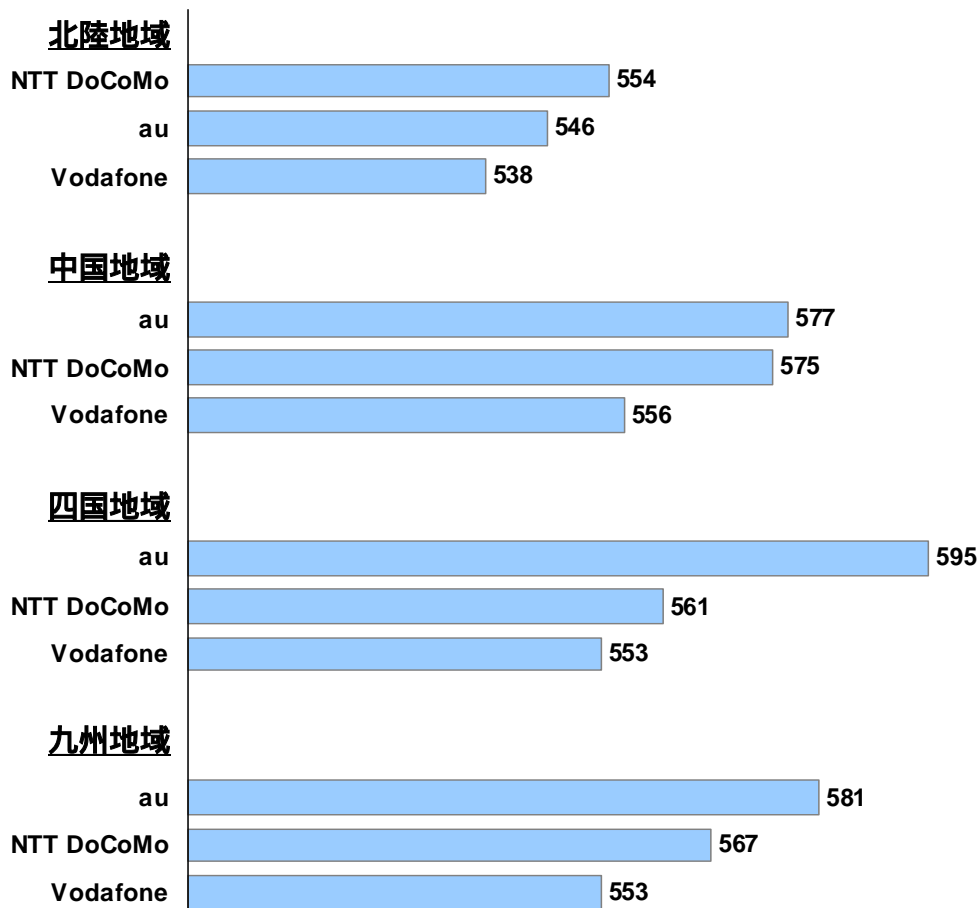
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年携帯電話サービス顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワー 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年携帯電話サービス顧客満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年携帯電話サービス顧客満足度調査SM

地域別ランキング



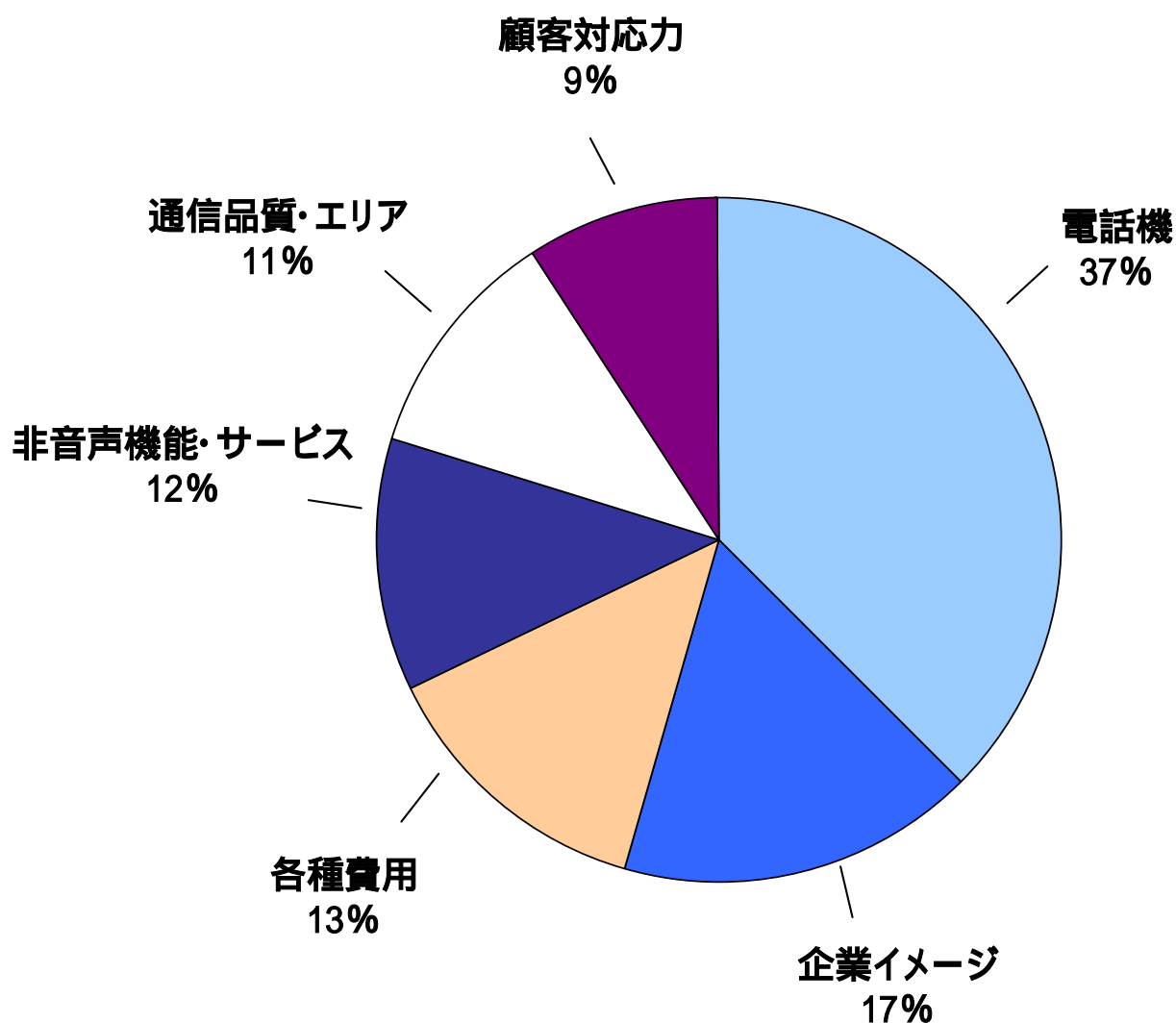
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年携帯電話サービス顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワー 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年携帯電話サービス顧客満足度調査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



注) 各パーセント値は端数処理されているため、合計が100にならないことがあります。

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2004年携帯電話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 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年携帯電話サービス顧客満足度調査SM)を明記して下さい。