

報道用資料

2007年11月13日

## 携帯電話サービスの満足度、auが2年連続、全国9地域でトップに

### 2007年日本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、略称：J.D. パワー、代表取締役会長兼社長：J.D. パワー4世）は、2007年日本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9地域（注）において携帯電話の個人利用者を対象に携帯電話サービスの満足度および利用実態を調べるものである。9回目となる今年は2007年8月に訪問留置調査を実施し、総計7,200人から回答を得た。

（注）北海道/東北/関東(含甲信越)/東海/関西/北陸/中国/四国/九州（沖縄除く）

顧客満足度の測定にあたっては、6つのファクターを設定し評価を得ている。それらは総合満足度に対する影響度が高い順に「電話機」（32%）、「企業イメージ」（23%）、「各種費用」（13%）、「非音声機能・サービス」（12%）、「顧客対応力」（11%）、「通信品質・エリア」（9%）となっている。各ファクターにおける複数の詳細項目に対する顧客の評価を基に総合満足度スコアを算出している（1,000ポイント満点）。

<参考：5ページの円グラフ>

なお当調査の回答者のうち電話機購入後1年以内のユーザーに絞り、携帯電話機メーカーに対する満足度についても分析し、2007年日本携帯電話端末顧客満足度調査として本日別途発表する。

### MNPによる市場流動化はすでに沈静化の様相

総合満足度ランキングでは、調査を実施した9地域すべてにおいてauが第1位となった。auが全地域で第1位にランクされたのは昨年に続き2回目である。ファクター別の評価についても、地域を問わず大半のファクターで他社を上回った。昨年同様、「通信品質・エリア」が高い評価を得ていることが特徴となっている。当調査では通信に関する不具合経験率を調べているが、これについても他社より低いことが明らかになっている。

NTT DoCoMoは9地域すべてで第2位となった。ファクター別の満足度についても、各地域において「各種費用」以外の大抵のファクターでauに次ぐ評価を得ている。また多くの地域で昨年と比較して「通信品質・エリア」に対する満足度が改善した。実際、FOMAの不具合経験率も顕著な改善が見られた。また価格・料金面については、調査対象者からの回答によると、電話機の平均購入価格がソフトバンクより安く、月額利用料金もわずかながら前年より低下している。料金プランの変更など各種取り組みによって、価格・料金面における競争力が徐々に強化されているものと考えられる。

ソフトバンクモバイルは全地域で第3位だった。しかし「各種費用」については9地域すべてでauに次いで高い評価を得ており、昨年と比較すると特に1年以内加入者の評価が大きく改善している。これはホワイトプランなどの料金面における取組みの結果と言える。また具体的な企業イメージを聞いたところ、「新しい」、「若々しい」、「個性的である」が多く挙げられ、Vodafoneからのブランド刷新によりイメージが強化されていることがうかがわれる。<参考：3ページおよび4ページのランキング表>

当調査では2006年10月に導入された番号ポータビリティ制度（MNP）の利用状況および今後の利用意向を測定している。その結果、通信事業者の変更率は昨年の6.4%から今年は7.8%に上昇した。MNP導入によって、わずかながら市場の流動性が高まったと言える。また通信事業者を変更した人のうち、約半数がMNPを利用したことも

明らかになった。MNP 利用者の割合は 30 代と 40 代で高く、また MNP 利用者の約 6 割が au へ変更していた。

しかし今後 1 年以内に通信事業者を変更する意向があるかを聞いたところ、変更する意向のある人（「絶対に変更する」あるいは「たぶん変更する」）の割合は、昨年は 13%と例年より高かったが、今年は 6%にとどまった。これは一昨年をも下回っている（8%）。

この背景には、MNP 導入から 1 年が経過し利用時に必要な手続きや手数料の詳細がユーザーに浸透したことと、2 年間の契約継続を条件とする基本料金値引きや電話機割賦販売といったユーザー流出を防ぐ各社の取り組みがあると考えられる。一時的に高まった通信事業者変更に対する関心は収束しつつあると考えるのが妥当だろう。調査結果では 1 年以内に通信事業者を変更する意向がある人のうち、MNP を利用する考えがあると答えた人は 48% だった。今後当制度に大きな変化が無い限り通信事業者の変更率は MNP 導入前の水準に戻ると思われる。

\* 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。

#### <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・アンド・アソシエイツ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。ISO9001 およびプライバシーマーク取得。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 [www.jdpower.co.jp](http://www.jdpower.co.jp) まで。

#### <J.D. パワー・アンド・アソシエイツについて>

ザ・マグロウヒル・カンパニーズの一部門である J.D. パワー・アンド・アソシエイツ（本社：米国カリフォルニア州ウェストレイク・ビレッジ）は、マーケティング・リサーチ、生産・販売予測、コンサルティング、教育・トレーニングおよび顧客満足度調査を実施している国際的な情報サービス企業である。数百万人の消費者からの回答をもとに品質や顧客満足度に関する調査を毎年行なっている。ISO9001 取得。

#### <ザ・マグロウヒル・カンパニーズについて>

1888 年に設立されたザ・マグロウヒル・カンパニーズ（NYSE: MHP）は、スタンダード&プアーズ、マグロウヒル・エデュケーション、ビジネスウィーク、J.D. パワー・アンド・アソシエイツなどを通じて金融サービス、教育、ビジネスに関する情報を提供している国際的な情報サービス企業である。世界 40 カ国に 280 カ所以上の拠点を有し、2006 年の売上高は 63 億ドルにのぼる。詳細はウェブサイト [www.mcgraw-hill.com](http://www.mcgraw-hill.com) まで。

#### <当調査に関するお問合わせ先>

(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、杉崎

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

電 話： 03-4550-8090

F A X： 03-4550-8151

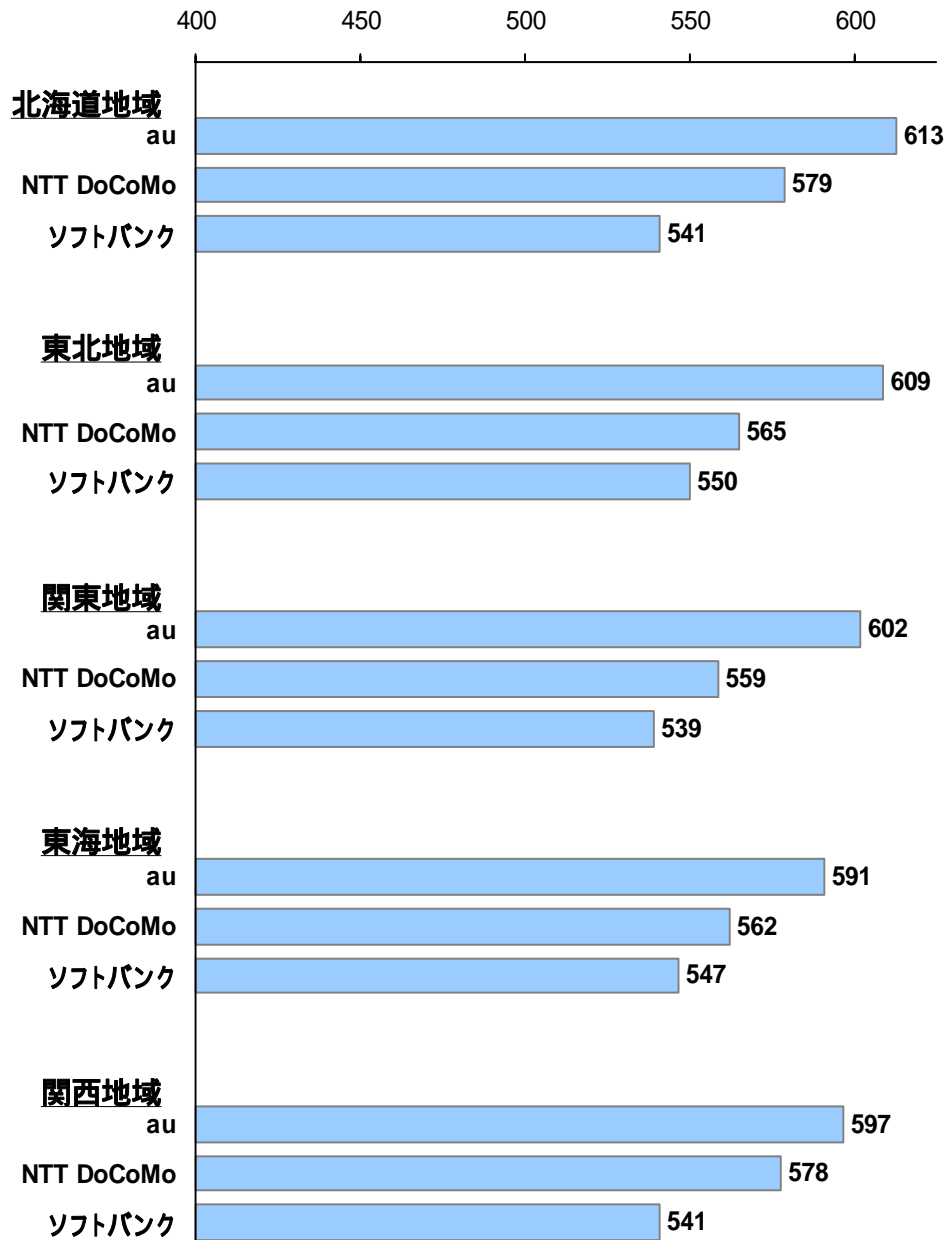
e-mail： [cc-group@jdpower.co.jp](mailto:cc-group@jdpower.co.jp)

#### <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 アジア・パシフィック 2007年日本携帯電話サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 地域別ランキング



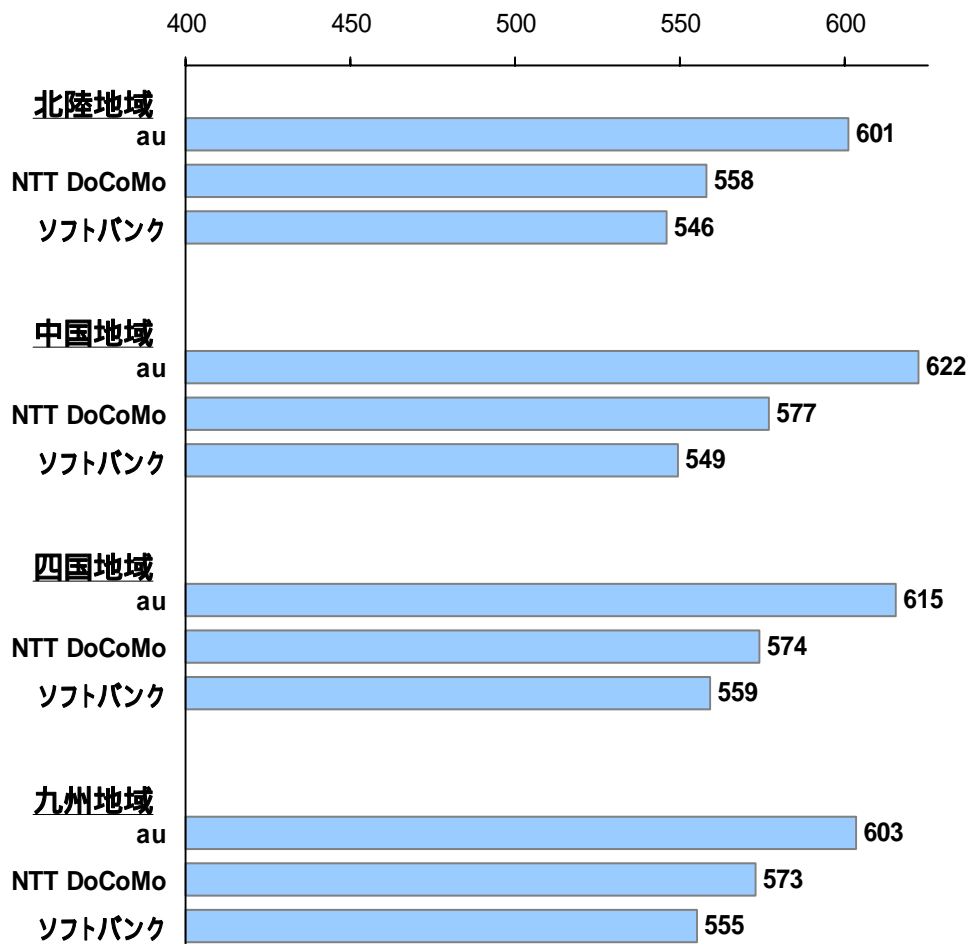
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年日本携帯電話サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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 2007年日本携帯電話サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。

# J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年日本携帯電話サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 地域別ランキング



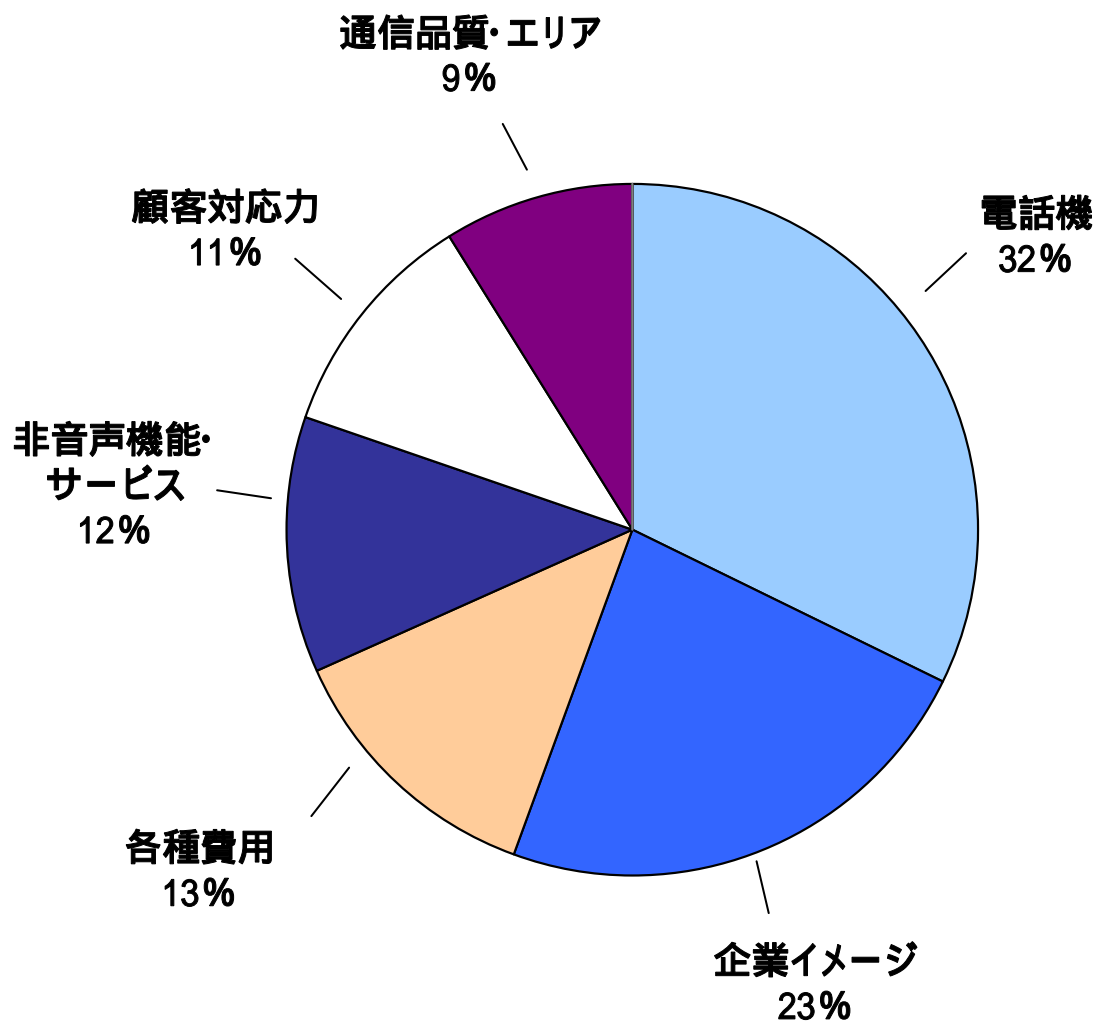
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年日本携帯電話サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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 2007年日本携帯電話サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。

# J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年日本携帯電話サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 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 2007年日本携帯電話サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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 2007年日本携帯電話サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。