

Press Release

報道用資料

2008年11月11日

ソニー・エリクソンが携帯電話メーカーの顧客満足度第1位**2008年日本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、代表取締役社長：アルバート ラパーズ、略称：J.D. パワー）は、2008年日本携帯電話端末顧客満足度調査の結果を発表した。

当調査は、J.D. パワーが今年8月に実施した2008年日本携帯電話サービス顧客満足度調査の結果から、2007年8月から2008年7月までの1年間に発売された電話機を購入したユーザーに絞り、携帯電話機メーカーに対する満足度について分析するものである。昨年までは、電話機購入後1年以内のユーザーに絞り分析を行ってきたが、今年から1年以内発売端末購入者を対象に変更している。2008年日本携帯電話サービス顧客満足度調査の回答者7,500人のうち、当調査の対象となったのは1,819人である。

顧客満足度の測定にあたっては、7ファクターを設定し評価を得ている。それら総合満足度に対する影響度が高い順に「操作性・機能」（29%）、「サイズ・デザイン」（21%）、「メール」（17%）、「カメラ」（15%）、「故障・バッテリー」*（8%）、「インターネット」（5%）、「ワンセグテレビ」（4%）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）。

*故障・不具合の少なさやバッテリーなど基本的な品質に関する評価項目で構成

◆電話機買い控え層の不満が顕在化の兆し◆

総合満足度ランキングでは、ランキングの対象となったメーカー8社の中でソニー・エリクソンが第1位となった。総合満足度スコアは1,000ポイント満点中627ポイントだった。ソニー・エリクソンの1位は2004年の調査開始以来初めてである。ファクター別の満足度をみると、「操作性・機能」「メール」で最も高い評価を得ている。他のファクターでも「故障・バッテリー」「カメラ」などでも高い評価を得ており、全般的に高得点であった。

富士通は618ポイントで第2位となっており、調査開始以来徐々に順位を上げている。「インターネット」「ワンセグテレビ」で最も高い評価を受けている。

第3位は617ポイントと僅差でカシオである。「カメラ」が他社を大きく上回る強みとなっている。

以上の結果から、ランキング上位に入ったメーカーはそれぞれ特徴となる強みを備えていることがわかる。

今回の調査では電話機の購入時期を聴取しており、その結果、全携帯電話利用者の中で半年以内に電話機を購入した人の割合は、昨年と比べると減少している。中でも、30代以下の若年層において、より顕著な電話機買い控え

え傾向が認められる。

販売奨励金制度の廃止による電話機価格の高騰や各社の割賦販売制度導入に伴い、電話機購入方法は大きな変化をみせたが、半年以内購入者の満足度水準は昨年と比べほぼ同水準を保っている。つまり現在の電話機の価格設定の中でも、実際に購入に至ったユーザーにとってはさほどマイナス要因にはならなかったものと推測される。むしろ、電話機を購入してから2～3年程度経過しているユーザー、特に若年層や月々の利用料金が低い層において、昨年より満足度がやや低下する傾向が認められた。今後電話機の長期保有が進行することで、より多くのユーザーの不満が顕在化することも懸念される。

電話機価格が高騰する現在の市場において、高価格・多機能な電話機が大勢を占めているが、十分に使われていない機能も多数存在している。新しく電話機を買いたくても現在の価格設定では購入をためらってしまうユーザーの嗜好はさまざまであるが、機能と価格のバランスが取れた、より個々のニーズに応じた機種選択ができるような市場環境が一層望まれているといえよう。

*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・アソシエー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。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 まで。

<J.D. パワー・アンド・アソシエーツについて>

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・アソシエーツ（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。

<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・アソシエー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、2007 年の売上高は 68 億ドルにのぼる。詳細はウェブサイト www.mcgraw-hill.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
クライアント・サービス グループ

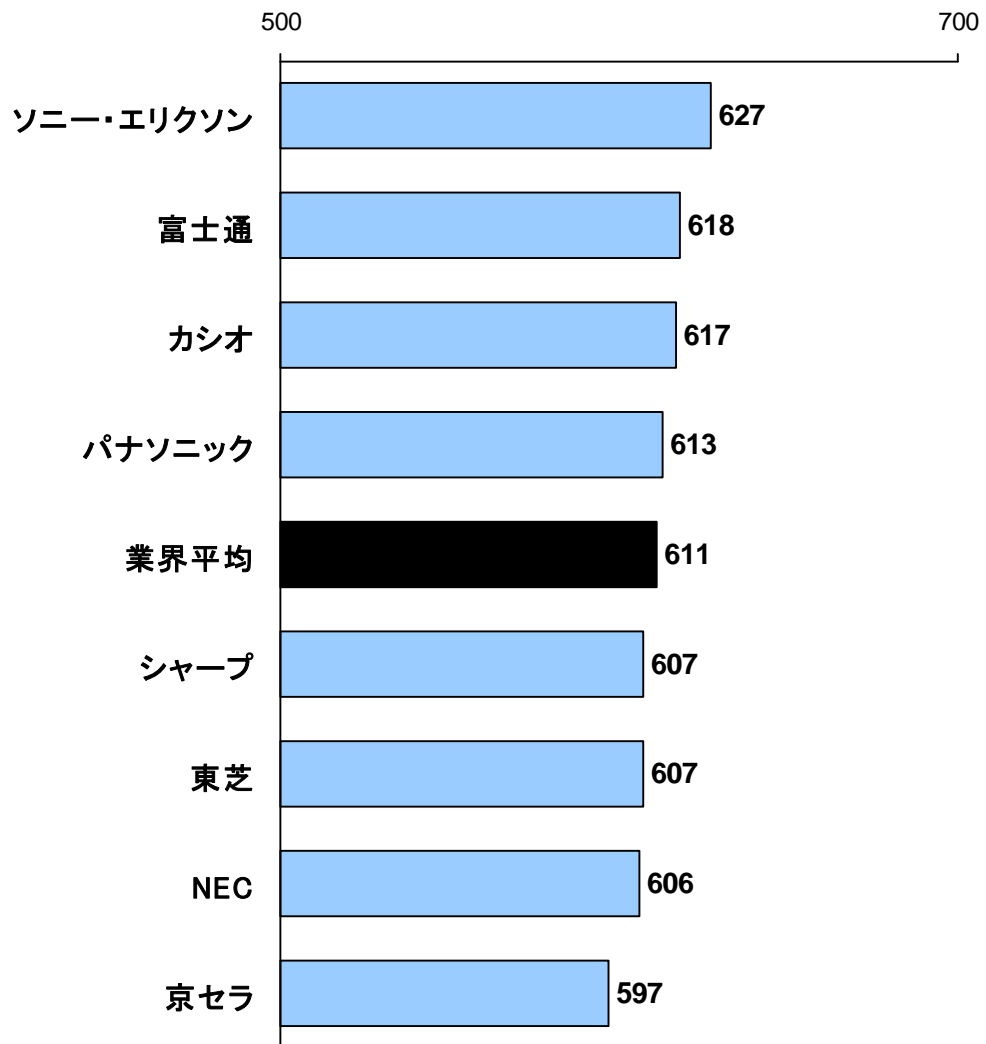
住 所： 東京都港区虎ノ門 5-1-5 虎ノ門 45MT ビル（〒105-0001）
電 話： 03-4550-8060
F A X： 03-4550-8152
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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

J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本携帯電話端末顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



注) 上記以外のメーカーは、少数サンプルのためランキングには含まれません。

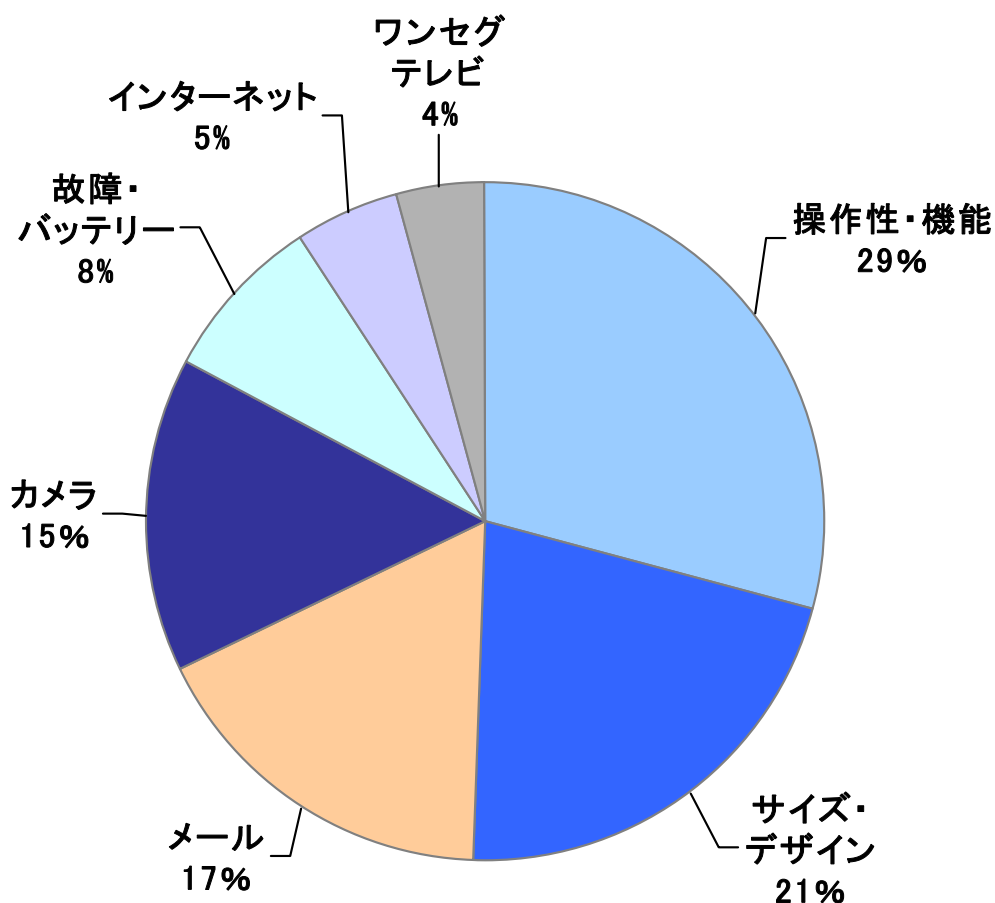
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本携帯電話端末顧客満足度調査SM

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 2008年日本携帯電話端末顧客満足度調査SM)を明記してください。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本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



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 2008年日本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 2008年日本携帯電話端末顧客満足度調査SM) を明記してください。