

## Press Release

報道用資料

2008年11月11日

**携帯電話サービスの満足度、au が第1位****2008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、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10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。10回目となる今年は2008年8月に訪問留置調査を実施し、総計7,500人から回答を得た。なお、今年から沖縄を加えた日本全国において調査を実施している。

\*2007年調査までは、沖縄を除いた日本全国を9地区に分けて調査を実施し、各地区別のランキングを発表。

顧客満足度の測定にあたっては、5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「電話機」（49%）、「各種費用」（14%）、「通信品質・エリア」（14%）、「非音声機能・サービス」（12%）、「顧客対応力」（10%）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）。

**◆キャリア間の流動性が沈静化し、スイッチ予備軍が増加の可能性◆**

総合満足度ランキングでは、auが全国第1位となり、満足度を構成する5ファクター全てで他社を上回る評価を得た。

docomoは全国で第2位となった。昨年から引き続き「通信品質・エリア」に対する満足度が向上しており、FOMAの通信品質に対する不具合経験率も昨年から大幅に減少するなど実態面での改善が進んでいるようだ。

ソフトバンクモバイルは全国で第3位となっており、docomoと同様に「通信品質・エリア」の満足度が高まっている。

その結果、業界内での満足度水準の差は昨年より更に縮小していることがわかった。

各社が新しい割引プランの導入や電話機の割賦販売などの新販売方式を開始したことで、一定の契約期間中に解約すると解約金が発生するプランがユーザーに浸透してきた。今回の調査ではそのようなプランに加入している者は47%、未加入者は20%、入っているかどうかわからない者は33%という結果であった。加入者は未加入者に比べ必ずしも満足度が高いとはいえず、電話機の価格や月々の料金、料金体系のわかりやすさといった評価では未加入者よりもむしろ低かった。各種割引や通話料無料といったメリットを享受できるはずが、逆に電話機価格の高騰や料金体系のわかりにくさといったデメリットにも繋がっている様子がうかがえる。さらにキャリアを変更しない理由として「解約金が発生するから」という、どちらかというとな消極的な理由をあげる者が昨年の14%から25%へと約10ポイント増加している。

潜在的なスイッチ予備軍が増加している可能性も考えられ、各社は今一度現在の電話機販売方式や料金プランのあり方に目を向ける必要があるのではないだろうか。その中にはプラン内容の説明により満足度水準が大きく異なるという事実もあり、コミュニケーションの重要性も忘れてはならない。

\*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。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・マグローヒル・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エストレイク・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・マグローヒル・カンパニーズについて>

1888 年に設立されたザ・マグローヒル・カンパニーズ（NYSE: MHP）は、スタンダード&プアーズ、マグローヒル・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、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](http://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

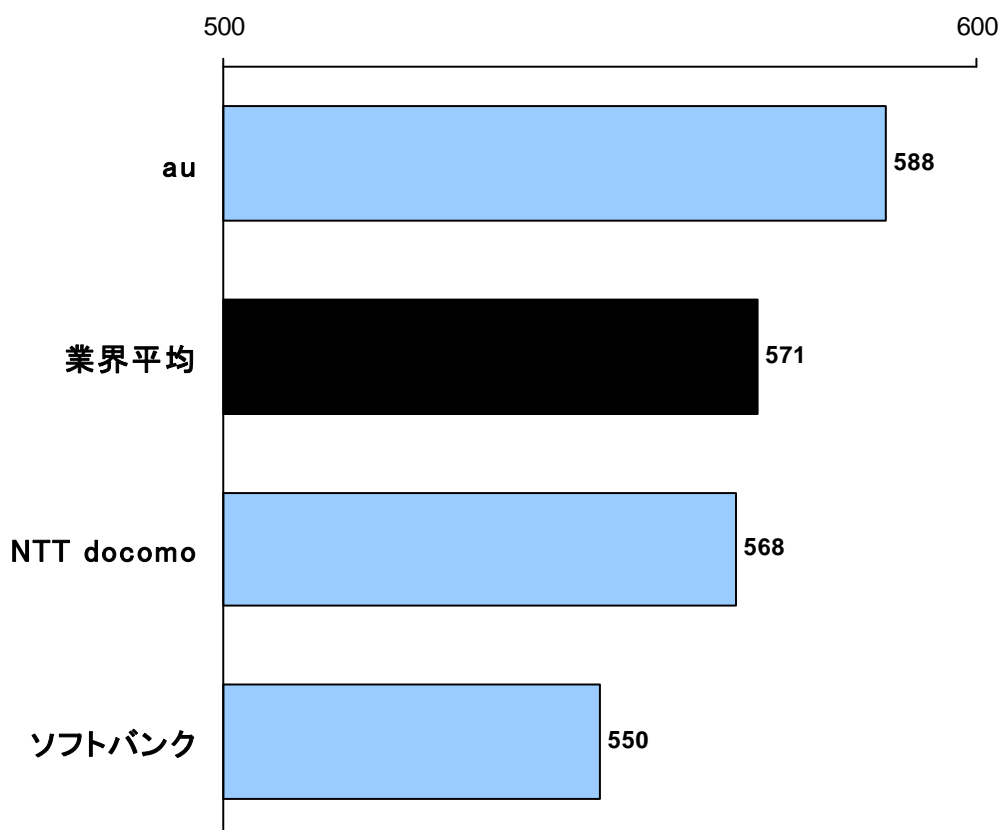
e-mail： [cc-group@jdpower.co.jp](mailto:cc-group@jdpower.co.jp)

<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 2008年日本携帯電話サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



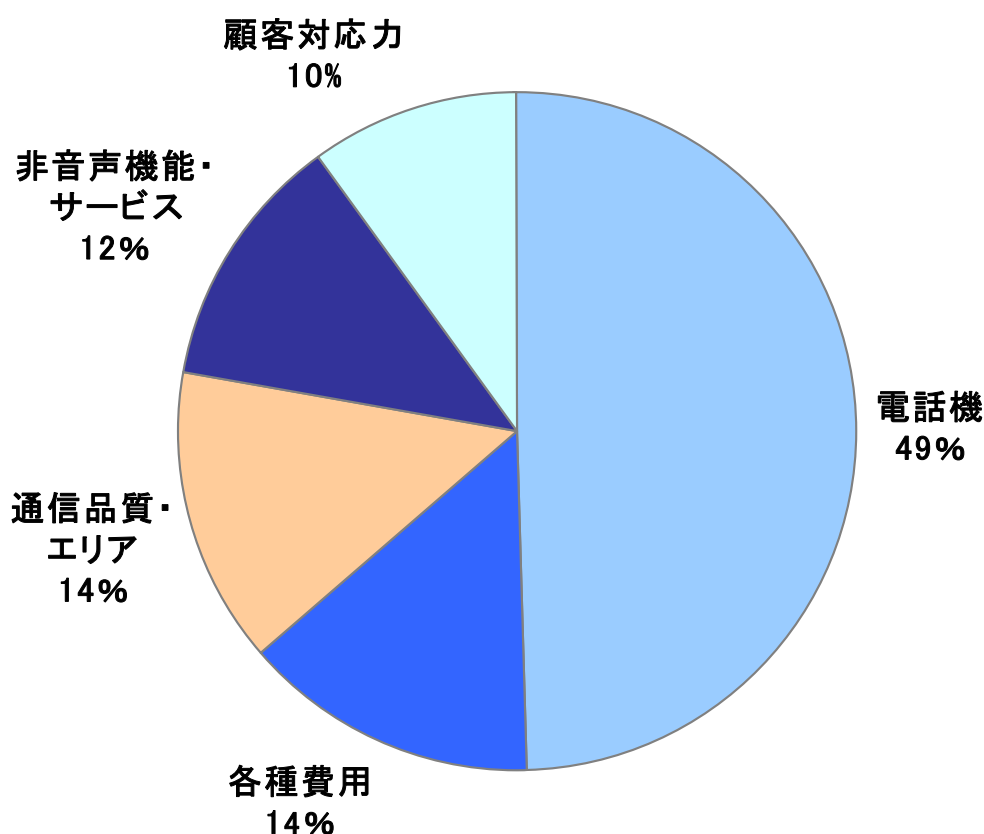
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本携帯電話サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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 2008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



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 2008年日本携帯電話サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>) を明記してください。