

Press Release

報道用資料

2010年9月16日

法人向け携帯電話・PHS サービス顧客満足度 第1位はNTTドコモ

2010年 日本法人向け携帯電話・PHS 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、2010年日本法人向け携帯電話・PHS サービス顧客満足度調査の結果を発表した。

当調査は、全国の従業員規模 100 名以上企業の各種電話サービスの管理・意思決定関与者を対象に、主に利用している法人契約の携帯電話・PHS の利用実態や顧客満足度を調べるものである。本年が第2回目となる調査は、今年6月に郵送調査を行い、2,345社から3,222件の回答を得た結果によるものである（1社につき最大2携帯電話・PHS事業者の評価を取得）。※データ通信カードは調査対象外

顧客満足度の測定にあたっては、4ファクターを設定し評価を得ている。それらの総合満足度に対する影響度を高い順にみると、「コスト」（38%）、「サービス品質」（24%）、「営業窓口の対応」（22%）、「サービス内容」（16%）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、総合的な満足度スコア（1,000点満点）を算出している。

◆NTTドコモが2年連続で顧客満足度1位◆

法人向け携帯電話・PHS サービスの総合満足度ランキングでは、NTTドコモが641ポイントで昨年に引き続き第1位となった。NTTドコモは、全4ファクターで他社を上回る評価を得た。

第2位はau（614ポイント）で、全4ファクターで2番目に高い評価を得ている。第3位はソフトバンクモバイル（554ポイント）、第4位はウィルコム（551ポイント）と続き、前年と順位の変動はなかった。

◆顧客目線に立った価格プラン・対応の充実が顧客の維持・拡大を左右する鍵◆

業界全体の総合満足度は昨年から21ポイント向上した。全ファクターで満足度の向上がみられたが、その幅が一番大きかったファクターは「コスト」であった。

法人市場では、携帯電話・PHS サービス事業者の選定にあたってコストを重視する傾向が強い。企業規模で見ると、従業員数の小さい企業では「社員間の通話料」、大きい企業では「導入コスト」や「全体的な通信費」の抑制が重視される。さらに、今後の利用について「内容、規模を縮小したい」「利用を中止したい」というユーザーは、「コストが高いから」を理由に上げる割合が高い（36%）。つまり、携帯電話・PHSの法人市場において、コストが顧客の獲得、維持に対して重要な要素のひとつであるといえるだろう。

当調査では、コスト満足度を上げるために、サービス・プランや機種を追加・変更手続きを行う際、「従来と比

較してのコスト削減効果」を見せることが有効であることがわかっている。また、そういった手続きの機会がなくとも、日頃から「通信コストの削減提案」を行うことでコストへの不満を抑制できる。

しかし、コストのみ評価が高くても、クライアントから総合的に高い満足度を得られないことは、総合満足度への影響度「サービス品質」「営業窓口の対応」がそれぞれ2割強の割合を占めていることから明らかである。調査結果をみてみると、コスト満足度が高い顧客は、「営業担当者のコンタクト頻度が1ヶ月に1回以上」という割合が高く、「通話・通信が途中で途切れる」「サービス圏内なのに、音声通話の発着信ができない」などの通信品質に関するトラブル経験率も低い。つまり、コスト削減という直接的なアプローチだけでなく、営業面や品質面でもクオリティの高いサービスを享受することが高い満足度を支えているといえるだろう。実際、上位2社は、コストのほかに品質面、営業対応面においてこういった対応を受けている割合が高く、それが高い評価につながっている。

法人における携帯電話・PHSの導入がすすみ、今後も厳しい競争環境が続くと思われるが、導入時の価格アピールだけでなく、いかに顧客目線に立った高品質なサービスを提供できるかが今後より重要となっていくだろう。

※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 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。

<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&ブアーズ、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、2009 年の売上高は 59.5 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>

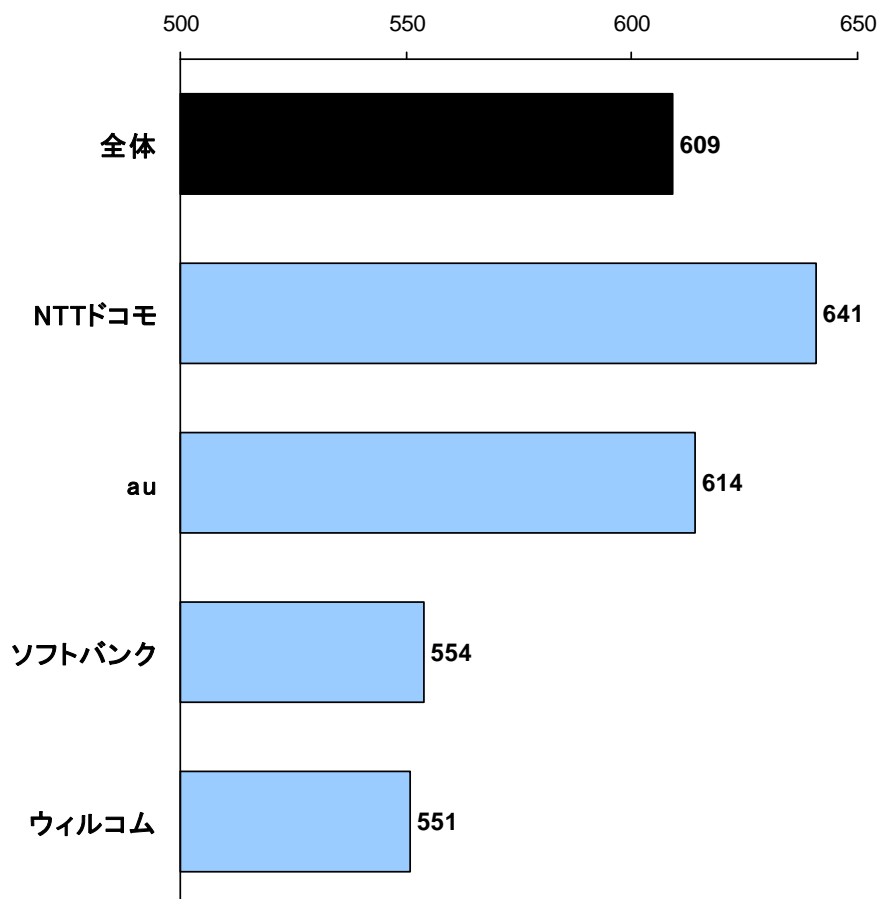
(株) J.D. パワー アジア・パシフィック
クライアント・サービス グループ
住 所： 東京都港区虎ノ門 5-1-5 虎ノ門 45MT ビル (〒105-0001)
電 話： 03-4550-8060
F A X： 03-4550-8152
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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 2010年日本法人向け携帯電話・PHSサービス調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



注1) データ通信カードは調査対象外

注2) イー・モバイルは少数サンプルのためランキングには含まれていません

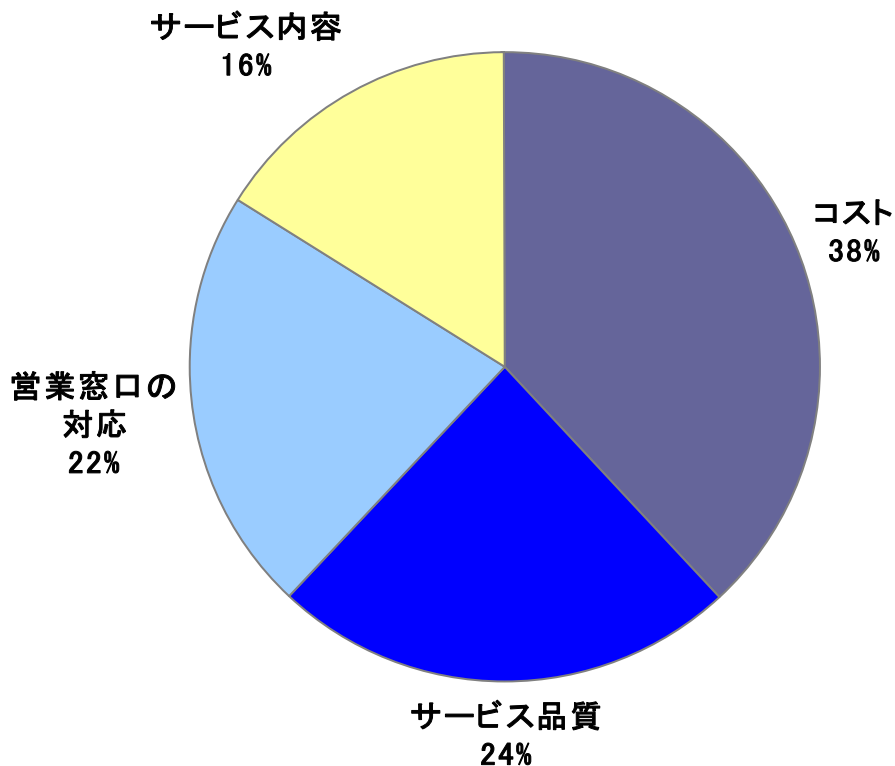
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2010年 日本法人向け携帯電話・PHSサービス調査SM

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 2010年 日本法人向け携帯電話・PHSサービス調査SM)を明記してください。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2010年日本法人向け携帯電話・PHSサービス調査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 2010年 日本法人向け携帯電話・PHSサービス調査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 2010年 日本法人向け携帯電話・PHSサービス調査SM)を明記してください。