

J. D. パワー報道資料：

携帯電話サービスにおける通信の不具合発生率は、契約タイプにより大きく異なる

携帯電話サービスの通信品質は、ベライゾン・ワイヤレスが全米6地域すべてでトップ。
U.S.セルラーは1地域でベライゾン・ワイヤレスに並び同率トップ

※本報道資料は、日本時間 8 月 30 日午前2時に米国で発表された資料を翻訳したものです

米国カリフォルニア州ウェストレイク・ビレッジ：2013年8月29日－携帯電話の通信品質は、フルサービス（携帯電話事業者と契約し、毎月料金を支払う契約タイプ）であるか、それとも契約の必要がないプリペイド型サービスであるかにより異なることが、J. D. パワー2013年米国携帯電話サービス通信品質調査SM－ボリューム2において明らかとなった。

今年で11年目となる本調査は、携帯電話利用者を対象に通信品質に影響を与える、音声通話、テキストメッセージ／電子メール、インターネットの3つの領域について直近の利用状況を調査しているものであり、年に2回調査結果を発表している（本調査は2013年調査の第2回目である）。

総合的な通信品質は、不具合に関する次の10項目、「通話中に電話が切れる」、「電話が繋がらない」、「通話音質が悪い」、「ボイスメールに録音されない／ボイスメールが遅延する」、「発着信できない」、「テキストメッセージが送受信できない」、「テキストメッセージ受信の通知が遅延する」、「インターネットに接続できない」、「ダウンロードに時間がかかる」、「電子メールへの接続エラー」に基づき評価を行っている。通信品質の不具合は通信接続100回当たりの不具合指摘件数（Problems Per 100 = PP100）として算出され、数値が小さいほど通信品質が高いことを示す。通信事業者別の不具合指摘は、北東部、中部大西洋、南東部、北部中央、南西部、西部の6地域に分けて算出している。

本調査において、総合的な通信品質は、サービス形態（フルサービス／プリペイド）により大幅に異なることがわかった。例えば、フルサービスの携帯電話事業者の利用者は、プリペイド型サービスの携帯電話事業者の利用者に比べ、不具合指摘件数が少ない傾向にある。フルサービスの携帯電話事業者の通話、テキストメッセージ／電子メール、インターネットに関する不具合指摘件数は平均11PP100（通信接続100回あたり11件、以下では左記のように●●PP100と記載）であったが、プリペイド型の携帯電話事業者の利用者では13PP100だった。

さらに、特定の不具合の項目もサービス形態により大幅に異なっている。インターネットの不具合については、「ダウンロードに時間がかかる」、「インターネットに接続できない」の不具合指摘件数は、フルサービスに比

主な調査結果

- インターネットに関する不具合では、3G携帯電話（18PP100）に比べ、4G LTEスマートフォン（16PP100）の方が不具合件数は少ない。
- 4G対応スマートフォンユーザーは、他の通信規格の携帯電話ユーザーに比べ携帯電話事業者に対するロイヤルティが高い。
- フルサービスのほうが、契約が必要ないプリペイド型サービスに比べ通信に関する不具合件数が少ない。
- より高水準の通信品質やサービスエリアの広さを求めて携帯電話事業者を変更した利用者は、毎月の支出額が平均17ドル多い。

ベプリペイド型サービスのほうが多い（「ダウンロードに時間がかかる」フルサービス：16PP100／プリペイド型サービス：21PP100、「インターネットに接続できない」フルサービス：10PP100／プリペイド型サービス：14PP100）。音声通話とテキストメッセージ／電子メールの不具合についても、通信品質はサービス形態により異なる傾向にあるが、インターネットほどの違いはみられない。

J. D. パワーの通信分野担当のシニア・ディレクターであるカーク・パーソンズは「フルサービスの携帯電話事業者が 4G へと着実にアップグレードさせていることを考えると、フルサービスの携帯電話事業者において 3G と 4G 間で通信品質に違いがあることは当然だが、一方で自前のネットワークを持つフルサービスの携帯電話事業者と、（フルサービスの携帯電話事業者のネットワークを借り受けてサービス提供している）プリペイド型の携帯電話事業者間においても通信品質に違いがあることが明らかとなった。4G の普及に合わせて、通話品質と特に懸案となっているインターネット接続に関する課題を改善するため、携帯電話事業者は投資を続けることが重要である」と述べている。

パーソンズによると、高い通信品質を提供することは財務面にも影響を与えており、より高水準の通信品質やサービスエリアの広さを求めて携帯電話事業者を変更した利用者は、それ以外の理由で携帯電話事業者を変更した利用者よりも、毎月の支出額が 1 人当たり平均 17 ドル多い。

2013 年ランキング

ベライゾン・ワイヤレスは米国内 6 地域すべてにおいてトップとなった。2004 年から地域別のランキングを発表して以来、ひとつの事業者が全地域でトップとなったのはベライゾン・ワイヤレスがはじめてである。地域別にみると、北東部地域では 18 回連続でベライゾン・ワイヤレスが第 1 位となった。ベライゾン・ワイヤレスは、「通話中に電話が切れる」、「インターネットに接続できない」、「テキストメッセージが送受信できない」、「テキストメッセージ受信の通知が遅延する」の不具合件数が地域平均より少なかった。ベライゾン・ワイヤレスは中部大西洋、南東部、南西部、西部でも第 1 位に入り、北部中央地域では同率 1 位だった。

U. S. セルラーは北部中央地域で 16 回連続第 1 位となった（今回は同率 1 位）。U. S. セルラーは、「通話中に電話が切れる」、「インターネットに接続できない」、「通話音質が悪い」、「ボイスメールに録音されない／ボイスメールが遅延する」、「発着信できない」の不具合件数が地域平均より少なかった。

2013 年米国通信品質調査SM—ボリューム 2 は、2013 年 1 月から 6 月にかけて調査を実施し、携帯電話の利用者 26,491 人から回答を得た。

*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。

<J. D. パワーについて>

マグロウヒル・フィナンシャルの一部門である J. D. パワー（本社：米国カリフォルニア州ウェストレイク・ビレッジ）は、北米、ヨーロッパ、アジアに拠点を持ち、パフォーマンス改善、ソーシャル・メディア、顧客満足に関するインサイトとソリューションを提供している国際的なマーケティング情報サービス企業である。毎年、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行なっている。詳細はウェブサイト <http://jdpower.com> まで。

<マグロウヒル・フィナンシャルについて>

マグロウヒル・フィナンシャル（NYSE：MHP）は国際的な金融並びに商品市場に対する信用格付、ベンチマーク、情報・分析サービスを提供する事業を行う金融情報サービス企業である。主なブランドはスタンダード&プアーズレーティングサービス、S&P Capital IQ、S&P ダウ・ジョーンズ・インデックス、プラッツ、クリシル、J. D. パワー、マグロウヒル・コンストラクションである。世界 27 カ国に約 17,000 人の従業員を有する。詳細はウェブサイト www.mhfi.com まで。

<当調査に関するお問い合わせ先>

J.D. パワーのメディア関係連絡先

John Tews (米国ミシガン州トロイ) : 電話+1 (248) 680-6218

電子メール media.relations@jdpa.com

Syvetril Perryman (米国カリフォルニア州ウエストレイク・ビレッジ) : 電話+1 (805) 418-8103

電子メール media.relations@jdpa.com

(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

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>

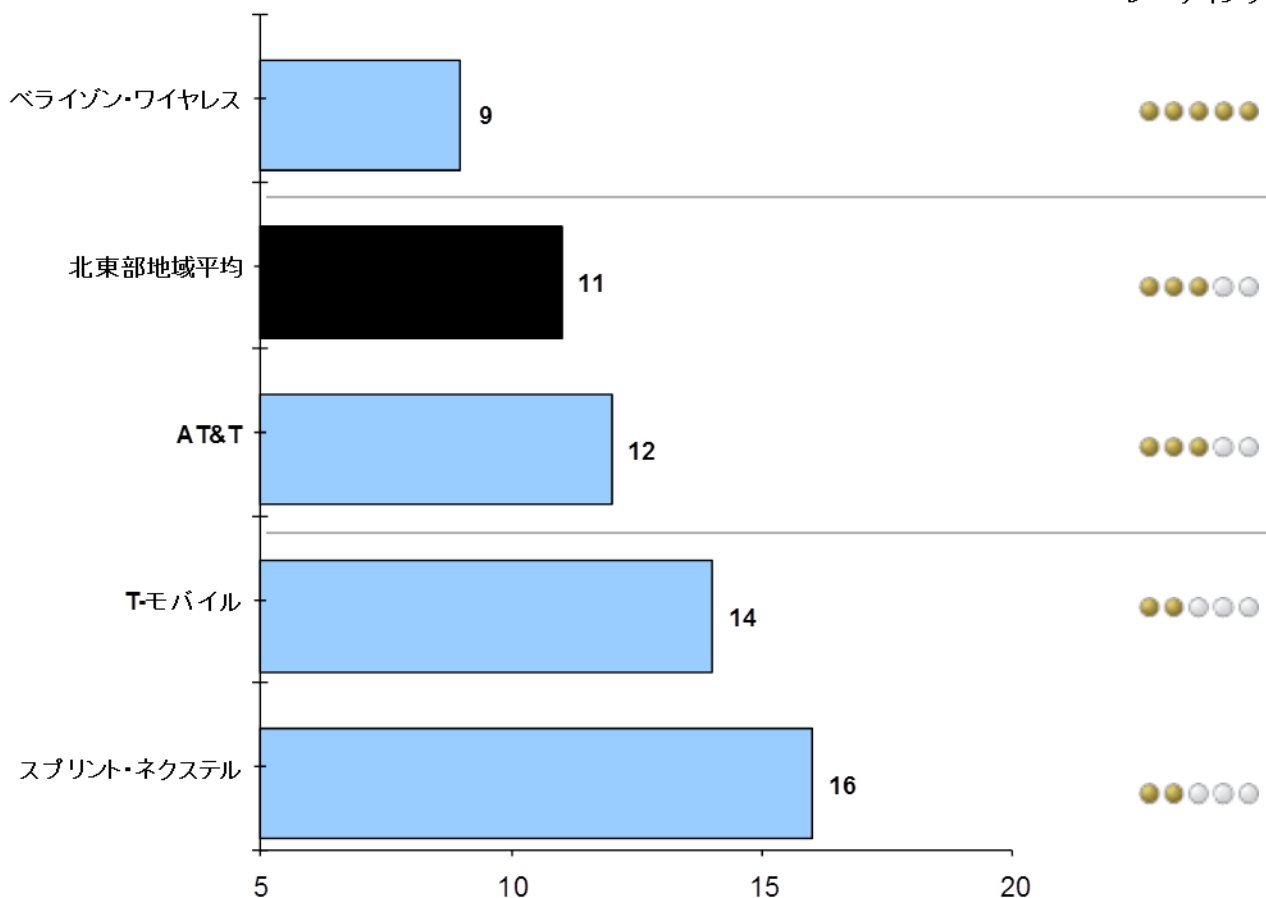
本紙は報道用資料です。(株) J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く本資料に掲載されている情報および結果を広告または販促活動に転用することを禁止します。

J.D. パワー 2013年米国携帯電話サービス通信品質調査SM—ボリューム2

ブランド別ランキング 北東部地域

(PP100: スコアが低いほど、不具合指摘が少ないことを示す)

パワー・サークル・
レーティングTM



レーティングの説明

- ★★★★★ ベスト
- ★★★★☆ ベター
- ★★★☆☆ アベレージ
- ★★☆☆☆ それ以外

注) 北東部地域に含まれているのはコネティカット州、メイン州、マサチューセッツ州、ニューハンプシャー州、ニューヨーク州、ロードアイランド州、バーモント州である。

出典: J.D. パワー 2013年米国携帯電話サービス通信品質調査SM—ボリューム2

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、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。

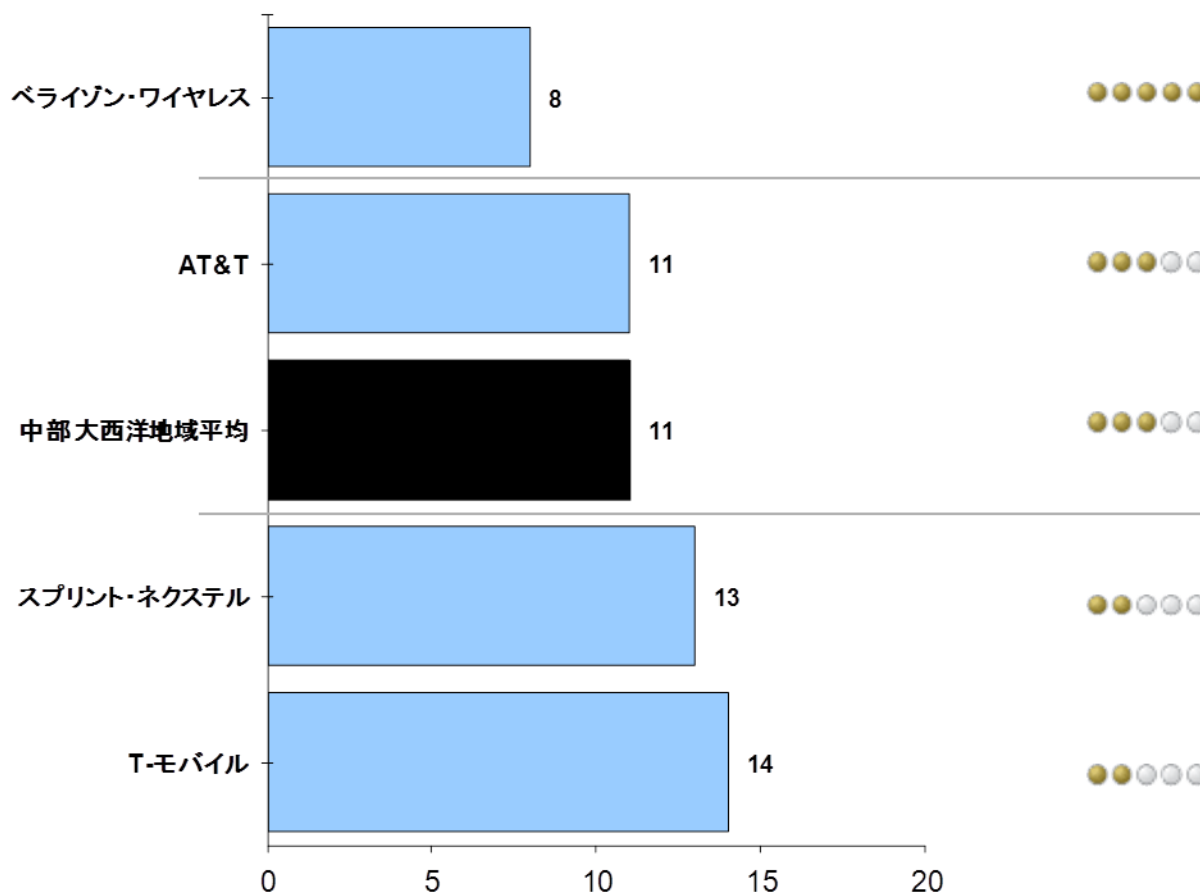
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典 (J.D. パワー 2013年米国携帯電話サービス通信品質調査SM—ボリューム2) を明記してください。パワー・サークル・レーティングTMはJ.D. パワーの調査から得られた結果を基に作成されています。詳しくは www.jdpower.com/jp へ。

J.D. パワー 2013年米国携帯電話サービス通信品質調査SM—ボリューム2

ブランド別ランキング 中部大西洋地域

(PP100: スコアが低いほど、不具合指摘が少ないことを示す)

パワー・サークル・
レーティングTM



注) 中部大西洋地域に含まれているのはデラウェア州、コロンビア特別区、メリーランド州、ニュージャージー州、ペンシルバニア州、バージニア州、ウェストバージニア州である。

出典: J.D. パワー 2013年米国携帯電話サービス通信品質調査SM—ボリューム2

レーティングの説明

- ベスト
- ベター
- アベレージ
- それ以外

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、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。

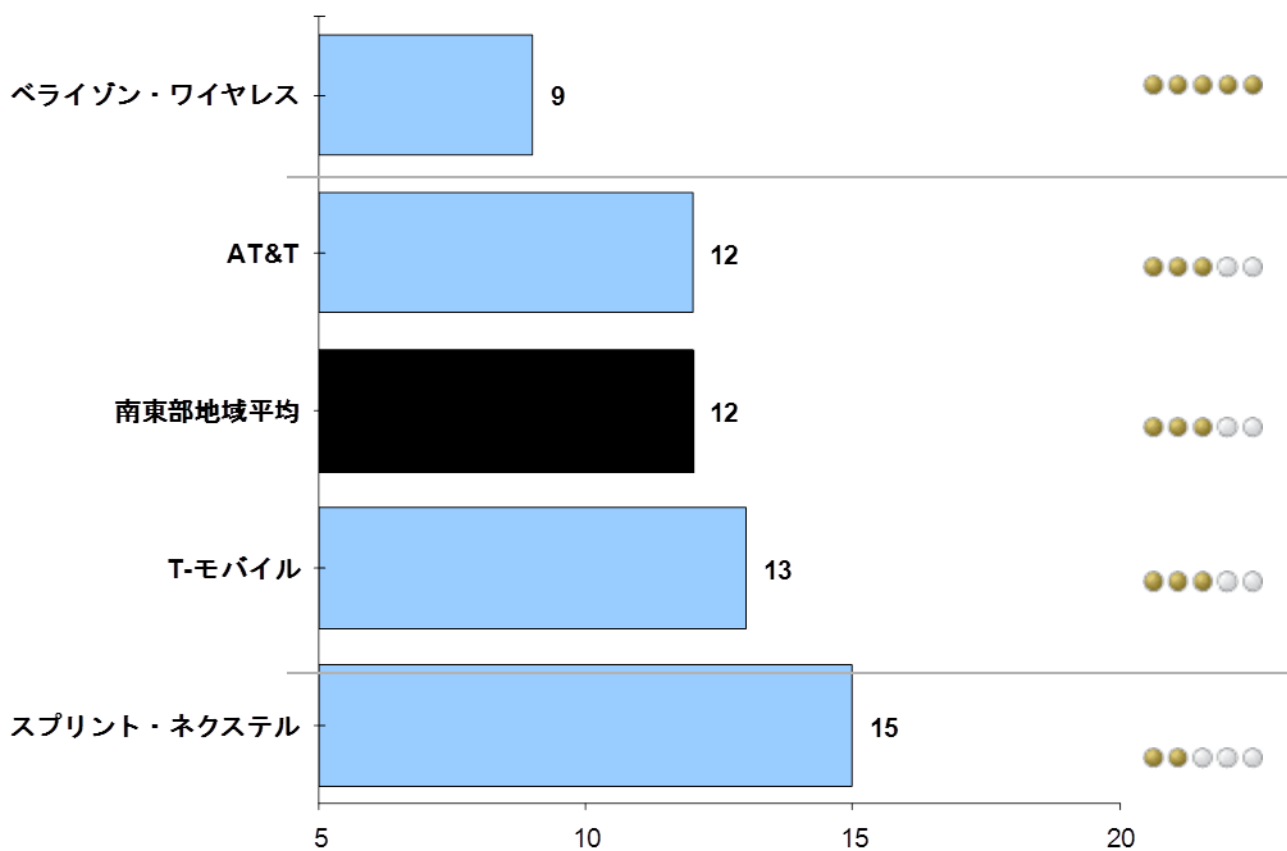
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典 (J.D. パワー 2013年米国携帯電話サービス通信品質調査SM—ボリューム2) を明記してください。パワー・サークル・レーティングTMはJ.D. パワーの調査から得られた結果を基に作成されています。詳しくは www.jdpower.com/jp へ。

J.D. パワー 2013年米国携帯電話サービス通信品質調査SM—ボリューム2

ブランド別ランキング 南東部地域

(PP100: スコアが低いほど、不具合指摘が少ないことを示す)

パワー・サークル・
レーティングTM



レーティングの説明

- ベスト
- ベター
- アベレージ
- それ以外

注) 南東部地域に含まれているのはアラバマ州、フロリダ州、ジョージア州、ケンタッキー州、ルイジアナ州、ミシシッピ州、ノースカロライナ州、サウスカロライナ州、テネシー州である。

出典: J.D. パワー 2013年米国携帯電話サービス通信品質調査SM—ボリューム2

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、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。

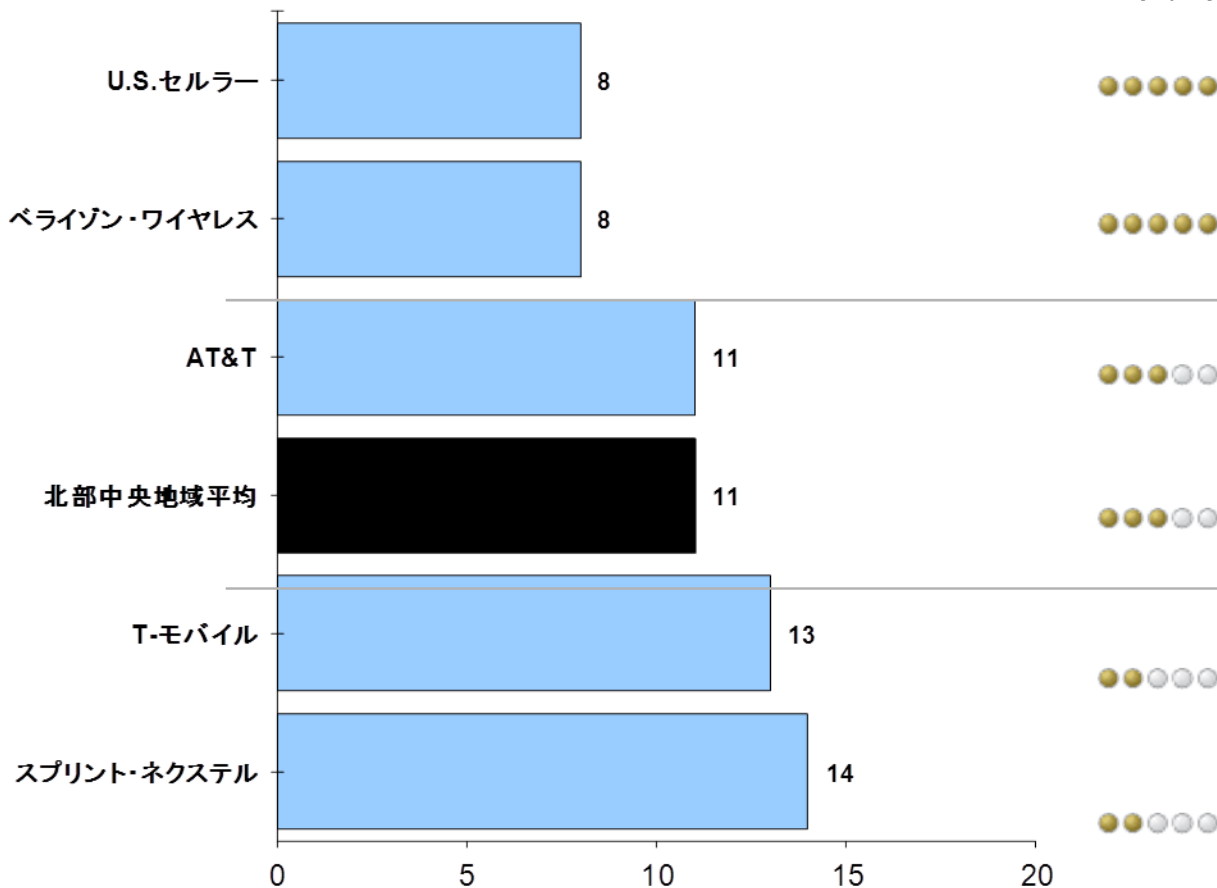
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典 (J.D. パワー 2013年米国携帯電話サービス通信品質調査SM—ボリューム2) を明記してください。パワー・サークル・レーティングTMはJ.D. パワーの調査から得られた結果を基に作成されています。詳しくは www.jdpower.com/jp へ。

J.D. パワー 2013年米国携帯電話サービス通信品質調査SM—ボリューム2

ブランド別ランキング 北部中央地域

(PP100: スコアが低いほど、不具合指摘が少ないことを示す)

パワー・サークル・
レーティングTM



注) 北部中央地域に含まれているのはイリノイ州、インディアナ州、ミシガン州、オハイオ州、ウィスコンシン州である。

出典: J.D. パワー 2013年米国携帯電話サービス通信品質調査SM—ボリューム2

レーティングの説明	
●●●●●	ベスト
●●●●○	ベター
●●●○●	アベレージ
●●○○○	それ以外

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、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。

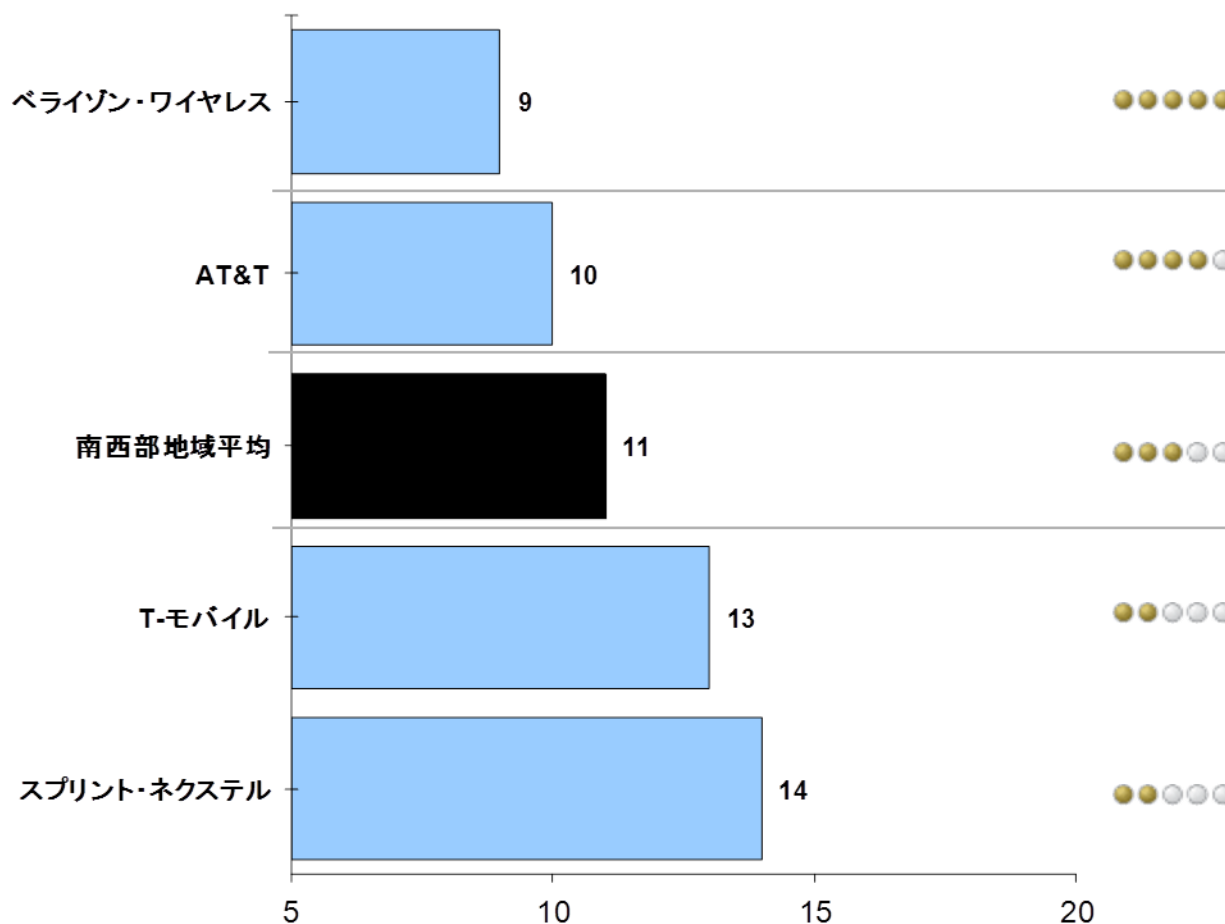
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典 (J.D. パワー 2013年米国携帯電話サービス通信品質調査SM—ボリューム2) を明記してください。パワー・サークル・レーティングTMはJ.D. パワーの調査から得られた結果を基に作成されています。詳しくは www.jdpower.com/jp へ。

J.D. パワー 2013年米国携帯電話サービス通信品質調査SM—ボリューム2

ブランド別ランキング 南西部地域

(PP100: スコアが低いほど、不具合指摘が少ないことを示す)

パワー・サークル・
レーティングTM



注) 南西部地域に含まれているのはアーカンソー州、カンザス州、ミズーリ州、オクラホマ州、テキサス州である。

出典: J.D. パワー 2013年米国携帯電話サービス通信品質調査SM—ボリューム2

レーティングの説明

- ★★★★★ ベスト
- ★★★★☆ ベター
- ★★★☆☆ アベレージ
- ★★☆☆☆ それ以外

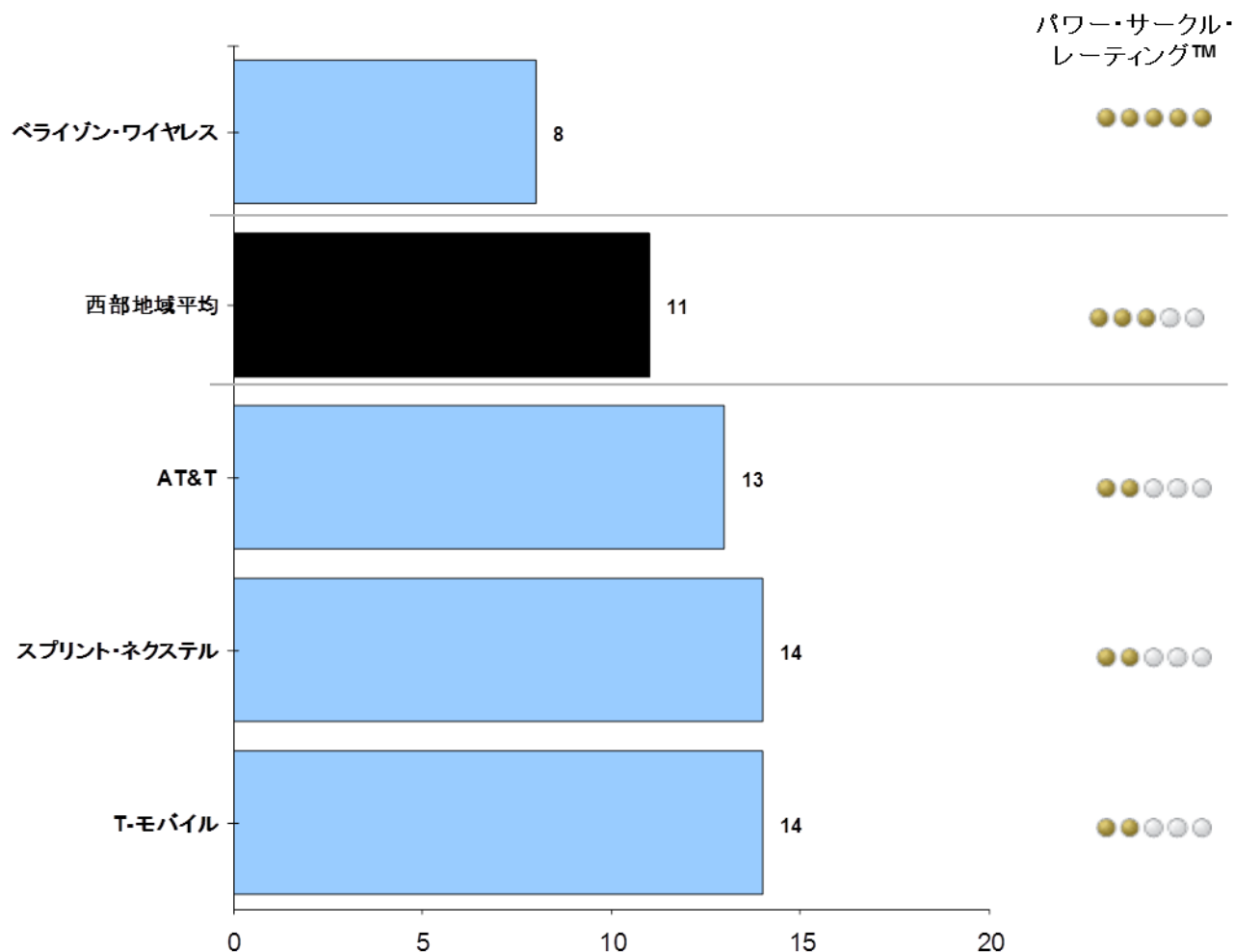
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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⁸(J.D. パワー 2013年米国携帯電話サービス通信品質調査SM—ボリューム2)を明記してください。パワー・サークル・レーティングTMはJ.D. パワーの調査から得られた結果を基に作成されています。詳しくは www.jdpower.com/jpへ。

J.D. パワー 2013年米国携帯電話サービス通信品質調査SM—ボリューム2

ブランド別ランキング 西部地域

(PP100: スコアが低いほど、不具合指摘が少ないことを示す)



注) 西部地域に含まれているのはアリゾナ州、カリフォルニア州、コロラド州、アイダホ州、アイオワ州、ミネソタ州、モンタナ州、ネブラスカ州、ネバダ州、ニューメキシコ州、ノースダコタ州、オレゴン州、サウスダコタ州、ユタ州、ワシントン州、ワイオミング州である。

出典: J.D. パワー 2013年米国携帯電話サービス通信品質調査SM—ボリューム2

レーティングの説明

- ★★★★★ ベスト
- ★★★★☆ ベター
- ★★★☆☆ アベレージ
- ★★☆☆☆ それ以外

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、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⁹ (J.D. パワー 2013年米国携帯電話サービス通信品質調査SM—ボリューム2)を明記してください。パワー・サークル・レーティングTMはJ.D. パワーの調査から得られた結果を基に作成されています。詳しくは www.jdpower.com/jpへ。