

報道用資料

2014年10月30日

NTTドコモが3年ぶりに総合満足度 No.1

2014年日本携帯電話サービス顧客満足度調査<顧客満足度編>

<当資料の要約>

- NTTドコモが3年ぶりに総合満足度 No.1。「通信品質・エリア」「電話機購入経験」「アフターサービス対応」「提供サービス」でトップ評価
- 顧客満足度を高めることは、顧客維持および他者推奨の両方に寄与

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：鈴木郁、略称：J.D. パワー）は、2014年日本携帯電話サービス顧客満足度調査<顧客満足度編>の結果を発表した。

携帯電話サービスの顧客満足度はNTTドコモが3年ぶりに総合満足度トップ（567ポイント）となった。NTTドコモは、携帯電話サービスの満足度を捉える6ファクターのうち4ファクター（「通信品質・エリア」「電話機購入経験」「アフターサービス対応」「提供サービス」）で最も高い評価となっている。また、「電話機」「各種費用」の2ファクターにおける他社に対する評価差は改善している。顧客満足度第2位は au（563ポイント）であり、「各種費用」はトップ評価となっている。第3位の SoftBank（545ポイント）は、「電話機」の評価が最も高かった。

（各キャリアのファクター別評価はパワー・サークル・レーティング™ <http://japan.jdpower.com/ratings/> 参照）

当調査は、全国10地域（北海道/東北/北陸/関東/東海/関西/中国/四国/九州/沖縄）における携帯電話の個人利用者（16～64歳）を対象に携帯電話サービスの満足度を明らかにするものである。16回目となる今回は2014年7月にインターネット調査を実施し、総計31,200人から回答を得た。

顧客満足度の測定にあたっては6ファクターを設定し、それぞれに関連する詳細項目に対する評価を基に総合満足度スコアの算出を行っている（1,000ポイント満点）。各ファクターの総合満足度への影響力は、「提供サービス（*）」（28%）「通信品質・エリア」（25%）、「各種費用」（22%）、「電話機」（12%）、「アフターサービス対応」（7%）、「電話機購入経験」（5%）の順となっている。

* 提供サービス：電話機の機能の有無によらず利用できる、携帯電話会社が提供しているサービスのことを指す。（音声通話・メール・インターネット・カメラなどの機能は含まれない）

*****顧客維持・他者推奨にはCSが鍵*****

この1年以内に携帯電話会社に新たに加入した人の加入理由は、「加入時のキャンペーンがよかった」「料金プランがよかった」「家族と同じ会社にしたかった」の順で多い。2011年と比較すると、特にキャンペーンのよさを理由に加入する人が増加しており（図1）、新規顧客獲得において魅力的なキャンペーンを展開することは効果的といえる。しかし、全体に占める新規加入者の割合は少ない。2014年でいえば1年以内に新規加入した人は

わずか7%であり、大多数は既存顧客である。

顧客満足度と継続利用意向（現在利用している携帯電話会社を「まったく変更したくない」割合）、他者推奨意向（現在利用している携帯電話会社を他の人に「ぜひ薦めたい」割合）の関係性をみると、顧客満足度が高ければ高いほど継続利用意向、他者推奨意向も高い傾向にある。例えば、総合満足度が500点の場合には継続利用意向は13%、他者推奨意向は2%であるのに対し、総合満足度が800点以上になると、継続利用意向は62%、他者推奨意向は42%にまで跳ね上がる（図2）。つまり、新規顧客獲得にはキャンペーンは確かに有効だが、大多数を占める既存顧客の継続維持には満足度を向上させることが重要であり、さらに満足度が高くなればなるほど他者への推奨の意向が高まるのだ。よって、顧客満足度を向上させることは、既存顧客の維持のみならず新規顧客の獲得にも寄与するといえよう。

*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。自動車業界を始め通信、IT、金融、保険、トラベル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。尚、J.D. パワーではシンガポール、北京、上海、バンコクに拠点をもち、日本、オーストラリア、中国、インド、インドネシア、マレーシア、フィリピン、台湾、タイ、ベトナムで調査を実施している。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 <http://japan.jdpower.com> まで。

<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、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。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。

<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、ブラッツ、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>

(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 メトロシティ神谷町（〒105-0001）

電 話： 03-4550-8060

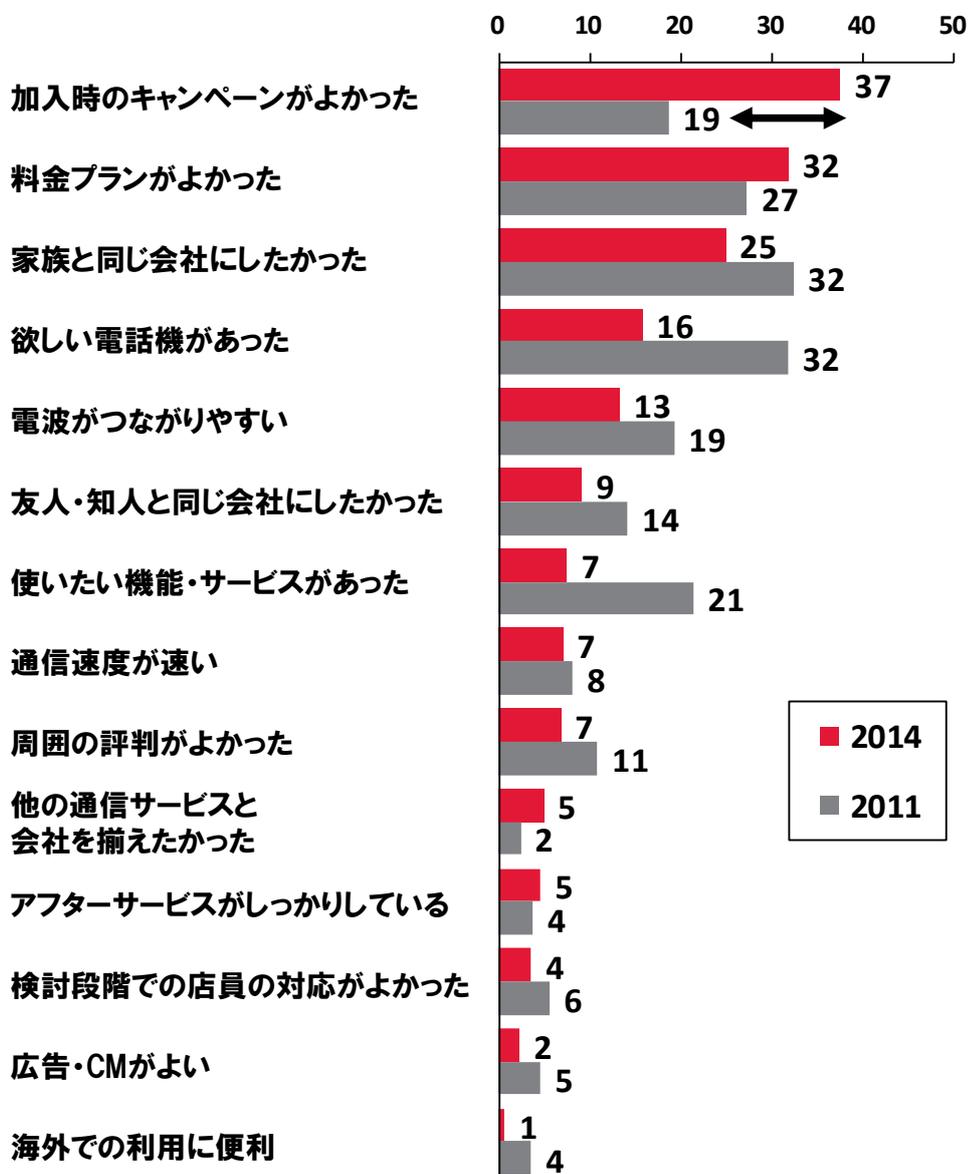
F A X： 03-4550-8152

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。

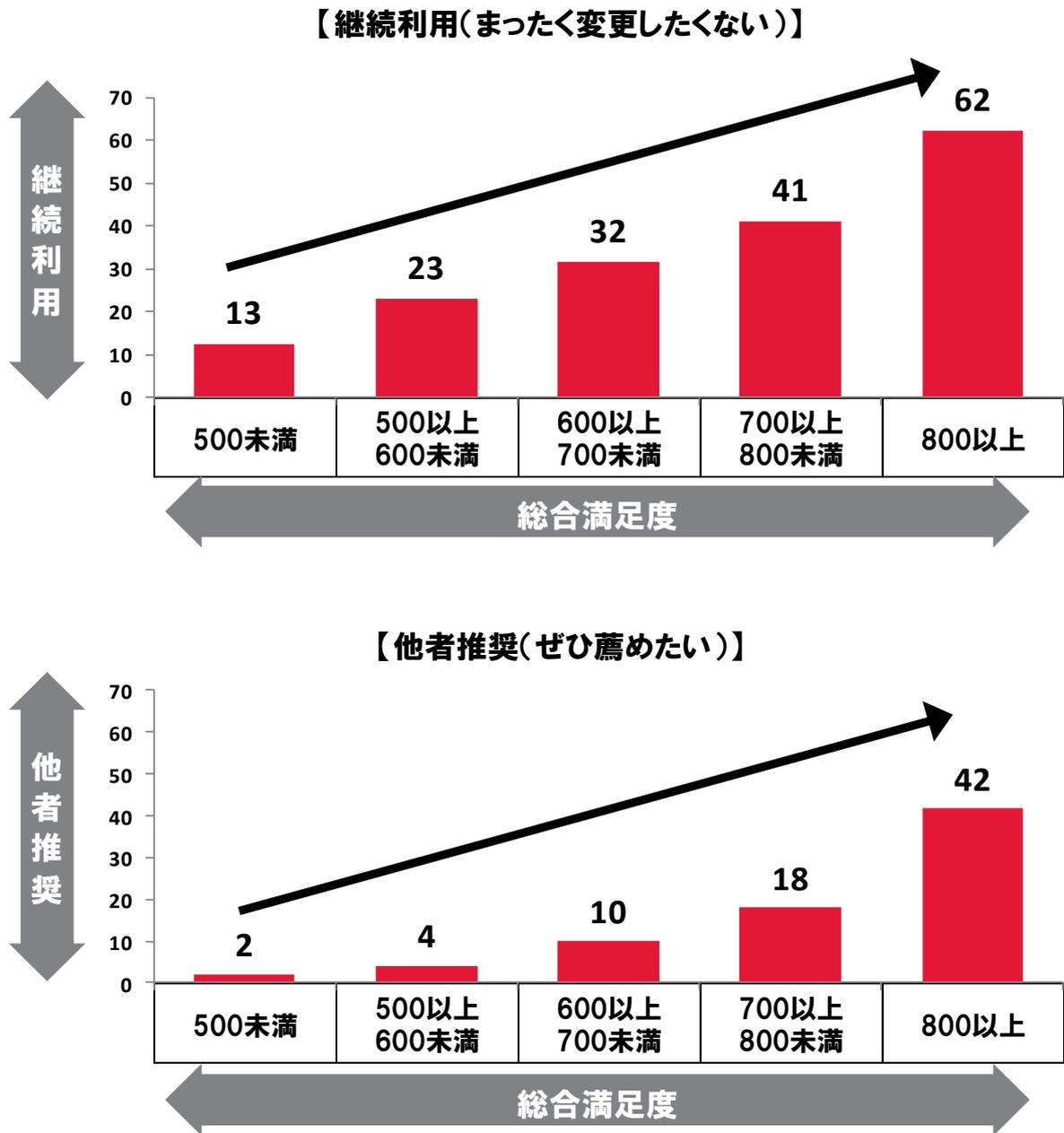
【図1】 1年以内加入者の加入理由(複数回答／2014年と2011年の比較)(%)



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2014年日本携帯電話サービス顧客満足度調査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 2014年日本携帯電話サービス顧客満足度調査SM)を明記して下さい。

【図2】 顧客満足度と継続利用意向／他者推奨意向との関係性(%)



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2014年日本携帯電話サービス顧客満足度調査SM

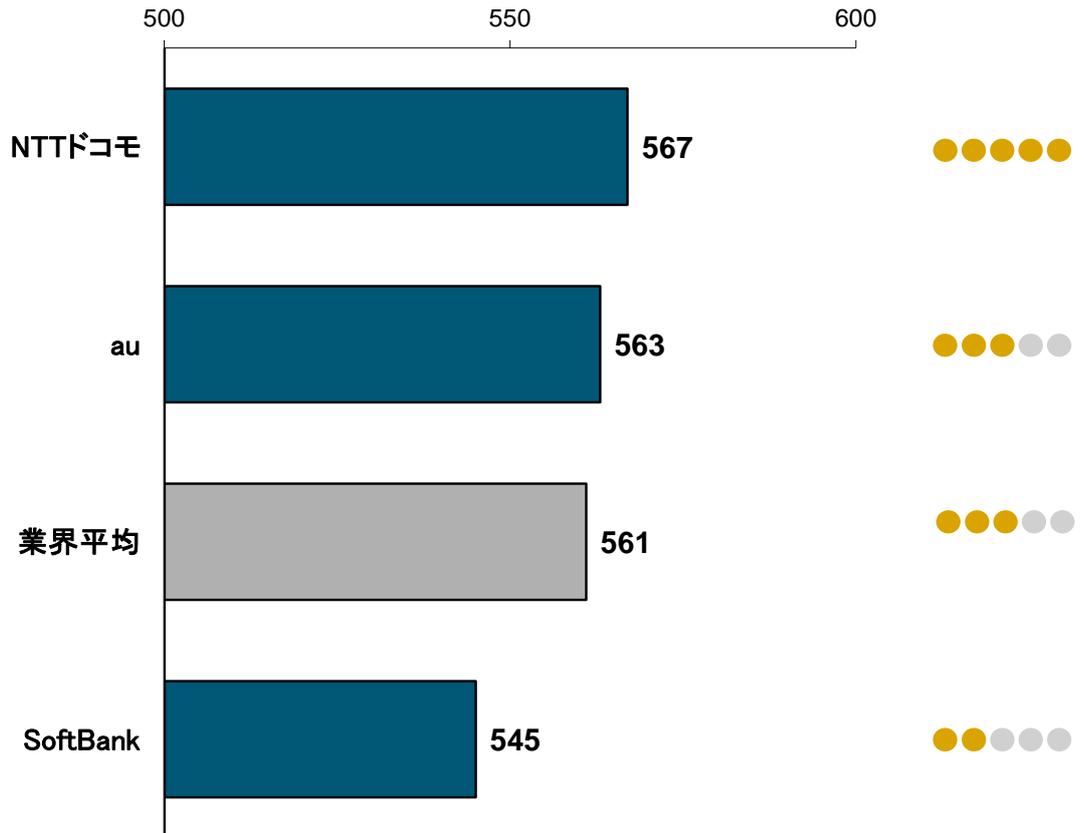
本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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 2014年日本携帯電話サービス顧客満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2014年日本携帯電話サービス顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

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
 ●●●●● アペレージ
 ●●●●● それ以外

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2014年日本携帯電話サービス顧客満足度調査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。

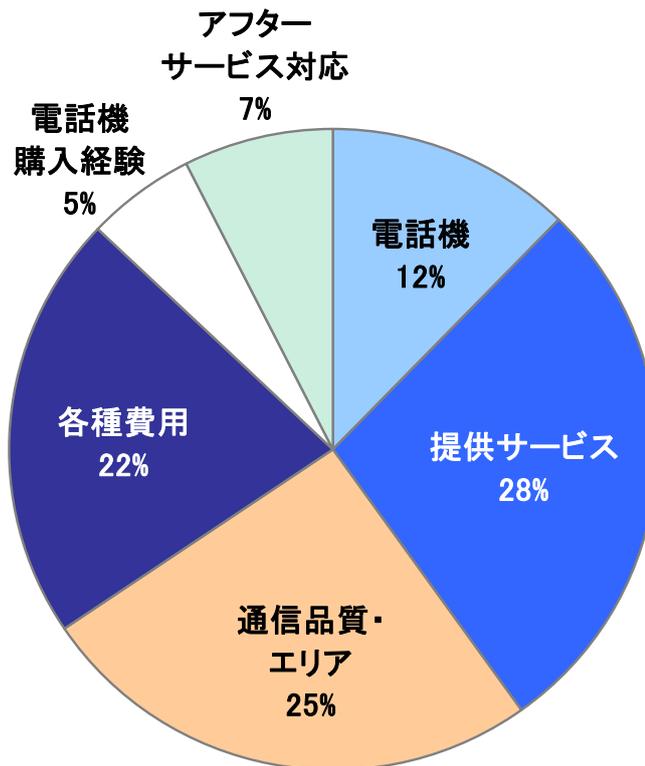
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典 (J.D. パワー アジア・パシフィック 2014年日本携帯電話サービス顧客満足度調査SM) を明記して下さい。

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<http://japan.jdpower.com/ratings/>へ。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2014年日本携帯電話サービス顧客満足度調査SM

総合満足度を構成するファクター



※パーセンテージ表記の合計が四捨五入により100%にならない場合があります

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2014年日本携帯電話サービス顧客満足度調査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 2014年日本携帯電話サービス顧客満足度調査SM) を明記して下さい。