

2018年9月26日  
J.D. パワー ジャパン

## J.D. パワー 2018年 携帯電話サービス顧客満足度調査 ～au が3年連続で顧客満足度1位～

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 ジャパン（本社：東京都港区、代表取締役社長：山本浩二、略称：J.D. パワー）は、**2018年携帯電話サービス顧客満足度調査**の結果を発表した。

総合満足度ランキングは下記の通り。

### 第1位：au（538ポイント）

3年連続での総合満足度第1位となった。「電話機」「各種提供サービス」「各種費用」「アフターサポート」の4つのファクターで、トップ評価を得た。

第2位：ドコモ（536ポイント）

第3位：ソフトバンク（520ポイント）

### ◆大容量プラン利用者のロイヤルティは高い◆

近年の格安スマホへの対抗プラン導入やスマートフォン普及の鈍化、音声通話サービスの利用形態変化等の流れの中、携帯大手3キャリア各社にとって ARPU\*の向上が命題となっている。ARPU 向上策の1つとしてデータ通信の大容量プランへの加入促進が考えられるが、当調査からはデータ容量の契約プランは2～5ギガといった低/中容量プランが中心となっており、20ギガ以上といった大容量プランの契約者はまだ少ない状況が伺える。しかし、このような大容量プラン契約者の満足度は高く、特に「電話機」や「各種提供サービス」の評価が高い傾向にある。さらに、現在のキャリアに対する継続契約意向も強いことが伺えた。大容量プラン利用者の特徴として、動画や音楽のストリーミング再生/ダウンロードをよく行っており、最新のスマートフォンを利用している割合が高い。また、店舗に来店した際に店員から興味関心や生活スタイルを聞かれた上で自分のニーズに合ったサービス・プランの紹介を受けているという傾向が見られた。

昨今、携帯キャリア各社は動画系サービスと連動した大容量プランのラインナップ拡充等に努めているが、顧客満足や解約防止の観点からもこのようなサービス利用者を増やしていくことは重要な施策と言える。 \*ARPU: Average Revenue per User の略、通信事業者の1契約あたりの売り上げを指す

### ◆今後の検討先として大手3キャリアのみでの検討層が減少◆

今後、携帯電話の契約を見直し・変更する際に、格安スマホ/SIM サービス以外の大手3キャリアのみで検討をしたいという層は昨年の約51%から約43%まで減少している。一方で、全体では格安スマホ/SIM サービスに対する懸念や不安として、「切り替え手続きが面倒」「データ通信の品質に不安がある」「アフターサポートに不安がある」という声が依然として多く挙がっている。大手3キャリアサービスから格安スマホ/SIM への移行にあたっては、契約期間の縛りといった制約よりも切り替え手続きや品質面に対する心理的負担や不安が大きいことも推察される。

大手3キャリアにとっては独自プランの展開や通信品質の向上と併せ、アフターサポートを拡充させ顧客に対して大手キャリアならではの安心感を提供していくことが、より一層重要となるだろう。

### 《 J.D. パワー 2018年携帯電話サービス顧客満足度調査概要》

ドコモ、au、ソフトバンクの大手3キャリアサービス(サブブランドは除く)で携帯電話を利用している全国の個人(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調査。今年で20回目となる。

■実施期間：2018年7月 ■調査方法：インターネット調査 ■回答者数：27,600人

顧客満足度の測定にあたっては6つの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、「各種費用」（24%）「通信品質・エリア」（23%）「各種提供サービス（\*）」（22%）「電話機」（14%）「アフターサポート」（12%）「電話機購入経験」（6%）の順となっている。

\* 各種提供サービス：携帯電話会社が提供している各種サービスのことを指す。例えば、端末の補償サービスやセキュリティ関連サービス、ポイントプログラム等を指す。

\* J.D. パワーが調査結果を公表する全ての調査は、J.D. パワーが第三者機関として自主企画し実施したものです。

《本リリースに関するお問い合わせ》

株式会社 J.D. Power Japan コーポレート コミュニケーション  
担当：北見 TEL：03-4570-8410 E-mail：cc-group@jdpa.com

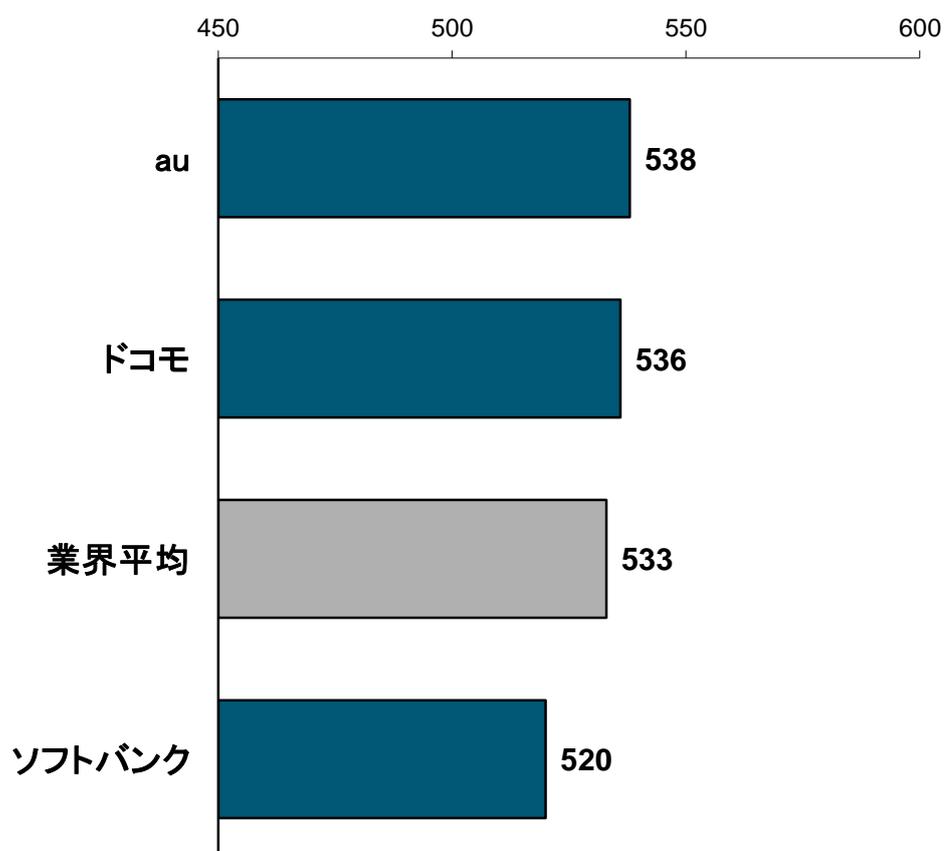
【ご注意】本紙は報道用資料です。弊社の許可なく本資料に掲載されている情報や結果を広告や販促活動に転用することを禁じます。

**J.D. パワーについて：**

J.D. パワー（本社：米国カリフォルニア州コストメサ）は顧客満足（CS）に関するインサイト並びにパフォーマンス改善のためのソリューションを提供する国際的なマーケティング情報サービス企業です。1968年に創業し、現在、北米、南米、ヨーロッパ、アジア（東京、シンガポール、北京、上海、バンコク）に計16の拠点を置き、毎年、世界中で数百万人にのぼる消費者やビジネス・ユーザーを対象に、品質や顧客満足に関する調査を実施しています。J.D. パワーは、国際的なオルタナティブ投資会社でプライベート・エクイティ企業であるXIOグループ（本社：ロンドン、創業者：Athene Li, Joseph Pacini, Murphy Qiao, Carsten Geyer）の投資先企業のひとつです。詳しくは弊社ウェブサイト <http://japan.jdpower.com> をご覧ください。

# J.D. パワー 2018年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)

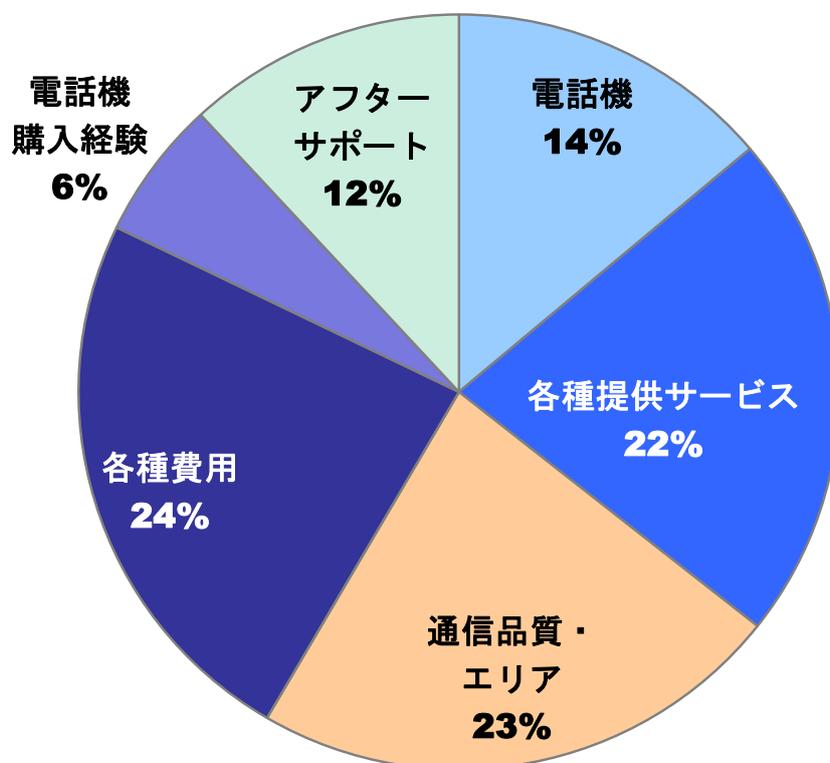


出典: J.D. パワー 2018年携帯電話サービス顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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、上記出典を明記して下さい。

# J.D. パワー 2018年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



※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 2018年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、上記出典を明記して下さい。