

2018年5月30日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー2018年格安スマートフォンサービス/格安SIMカードサービス顧客満足度調査 ～UQ mobileとmineoがそれぞれのセグメントで第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年格安スマートフォンサービス/格安SIMカードサービス顧客満足度調査**の結果を発表した。

当調査では端末の調達方法別に、契約先の事業者からスマートフォン端末を一緒に購入したユーザー（格安スマートフォンサービスユーザー）及び、SIMカードのみを購入（契約）してスマートフォンを利用しているユーザー（格安SIMカードサービスユーザー）それぞれに調査を行った。

格安スマートフォンサービスにおける顧客満足度は、対象とした7サービス中、**UQ mobile(663pt)**が**総合満足度第1位**となった。UQ mobileは「通信品質」、「提供端末」、「手続き・サポート対応」の3ファクターで最高評価を得ている。第2位はmineo(653pt)で、「各種費用」、「サービスメニュー」の2ファクターで最高評価を得た。第3位はイオンモバイル(621pt)となった。

格安SIMカードサービスにおける顧客満足度は、対象となった10サービス中、**mineo(687pt)**が**総合満足度第1位**となった。mineoは「各種費用」、「サービスメニュー」、「手続き・サポート対応」の3ファクターで最高評価を得ている。第2位はUQ mobile(686pt)で、「通信品質」のファクターで最高評価を得た。第3位はDMM mobile(660pt)となった。

◆格安スマホ/SIMカード事業者間での競争が加速◆

格安スマホ/SIMカードサービス共に、大手3キャリアサービス（docomo, au, SoftBank）からの移行者が約8割と大多数を占めるものの、最近の契約では格安スマホ/SIM事業者間での切り替えが増えてきていることが調査結果から顕著になった。

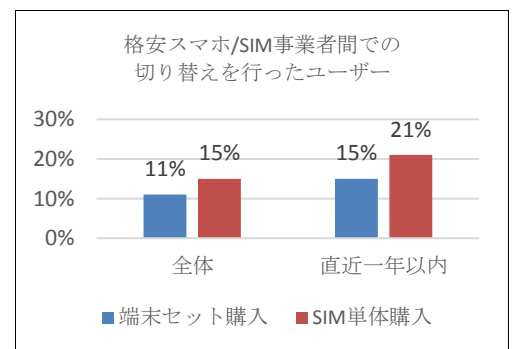
格安スマホ/SIM事業者間での切り替えを行ったユーザーは全体では端末セット購入ケースで11%、SIM単体購入ケースで15%となっているが、最近1年以内の加入手続き者でみるとその割合は端末セットケースで15%、SIM単体ケースでは21%を占めており、全体傾向よりも増えている。

格安スマホ/SIMサービスユーザー増加が鈍化している中、早くも格安スマホ/SIM事業者間での顧客争奪が繰り広げられていることがうかがえる。

格安スマホ/SIM事業者間で切り替えをしているユーザーは、主に月額料金といったコスト面が理由で切り替えを行っているが、それに加え、スマホ端末セット購入者では、端末のラインナップやデータ繰越プラン、通話かけ放題プラン、ポイントプログラムの有無といったサービスメニューをより重視して切り替え先を選定している傾向が見られた。また、SIM単体購入者の場合は、通信速度の速さといった通信品質に関わる理由がより多く挙がる傾向にあり、より充実した通信品質を求めて他の格安事業者からの切り替えを行っている様子が推察される。

大手キャリアによる顧客流出に向けた対抗策が打ち出されていく中、今後も格安スマホ/SIM事業者間での顧客獲得競争が激化していくことが想定される。

格安スマホ/SIMサービスを提供する事業者においては取り扱い端末やサービスメニューの整備・強化、そして通信品質の向上が顧客維持・獲得のためにますます重要になっていくだろう。



出典：J.D. パワー2018年 格安スマートフォンサービス/格安SIMカードサービス顧客満足度調査

《J.D. パワー 2018年格安スマートフォンサービス／格安SIMカードサービス顧客満足度調査概要》

当調査は大手3キャリアサービス(docomo, au, SoftBank)以外の携帯電話会社またはMVNOが提供するサービスでスマートフォンを利用している全国の18～64歳男女(法人利用除く)を対象に、契約先サービスに対する満足度を明らかにするものである。当調査では端末の調達方法別に、契約先の事業者からスマートフォン端末も一緒に購入したユーザー(格安スマートフォンサービスユーザー)と、SIMカードのみを購入(契約)してスマートフォンを利用しているユーザー(格安SIMカードサービスユーザー)に分けて調査を行い、それぞれ4,000人から回答を得た(総計8,000名)

■実施期間：2018年4月 ■調査方法：インターネット調査

顧客満足度の測定にあたっては5つのファクター(領域)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、格安スマートフォンサービス(スマートフォン端末セット購入者)では、「通信品質」(20%)、「各種費用」(28%)、「提供端末」(18%)、「サービスメニュー」(15%)、「手続き・サポート対応」(19%)となっている。格安SIMカードサービス(SIMカード単体購入者)では、「提供端末」を除いた4つのファクター(領域)で総合満足度スコアを算出しており、「通信品質」(26%)、「各種費用」(30%)、「サービスメニュー」(23%)、「手続き・サポート対応」(20%)となった。

*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タメサ)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。

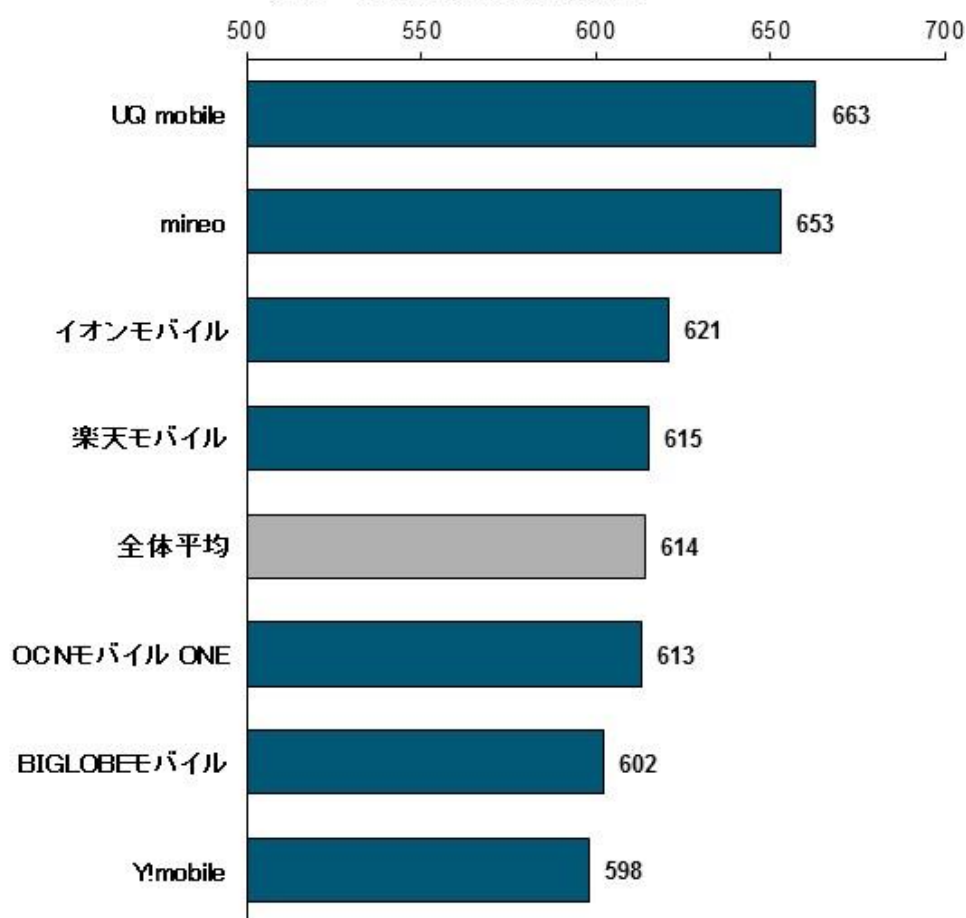
J.D. パワー
2018年格安スマートフォンサービス／格安SIMカードサービス
顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング

(1,000ポイント満点)

【格安スマートフォンサービス】

(スマートフォン端末セット購入者)



注) 本調査の調査対象は一定のマーケットシェア(当社調べ)を満たしているサービスブランドとしています。
(UJmio、J:COMモバイル、DMM mobile、TONEモバイル、NirMo、nuroモバイル、b-mobile、U-mobile、LINEモバイル等その他サービスは調査対象としておりません)

出典: J.D. パワー 2018年格安スマートフォンサービス／格安SIMカード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は、必ず、上記出典を明記して下さい。

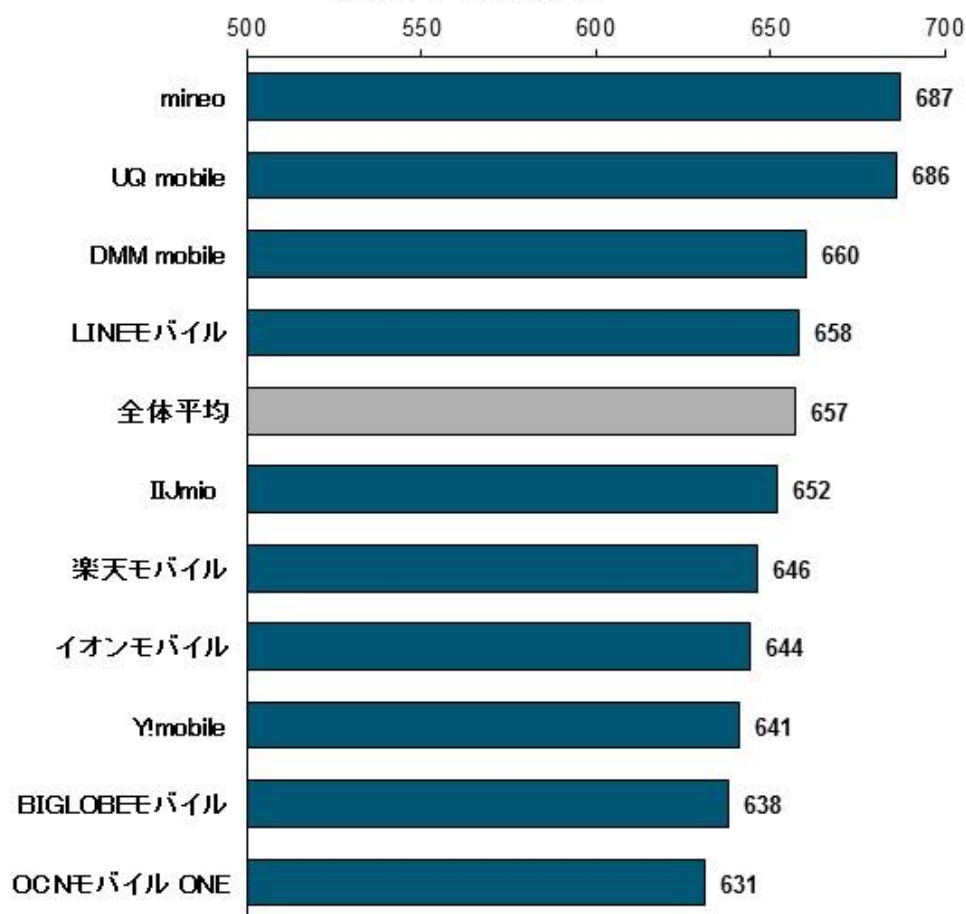
J.D. パワー
2018年格安スマートフォンサービス／格安SIMカードサービス
顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング

(1,000ポイント満点)

【格安SIMカードサービス】

(SIMカード単体購入者)



注1) 本調査の調査対象は一定のマーケットシェア(当社調べ)を満たしているサービスブランドとしています。
(J:COMモバイル、TONEモバイル、NiMo、nuroモバイル、b-mobile、U-mobile等その他サービスは調査対象としておりません)

出典: J.D. パワー 2018年格安スマートフォンサービス／格安SIMカードサービス顧客満足度調査SM

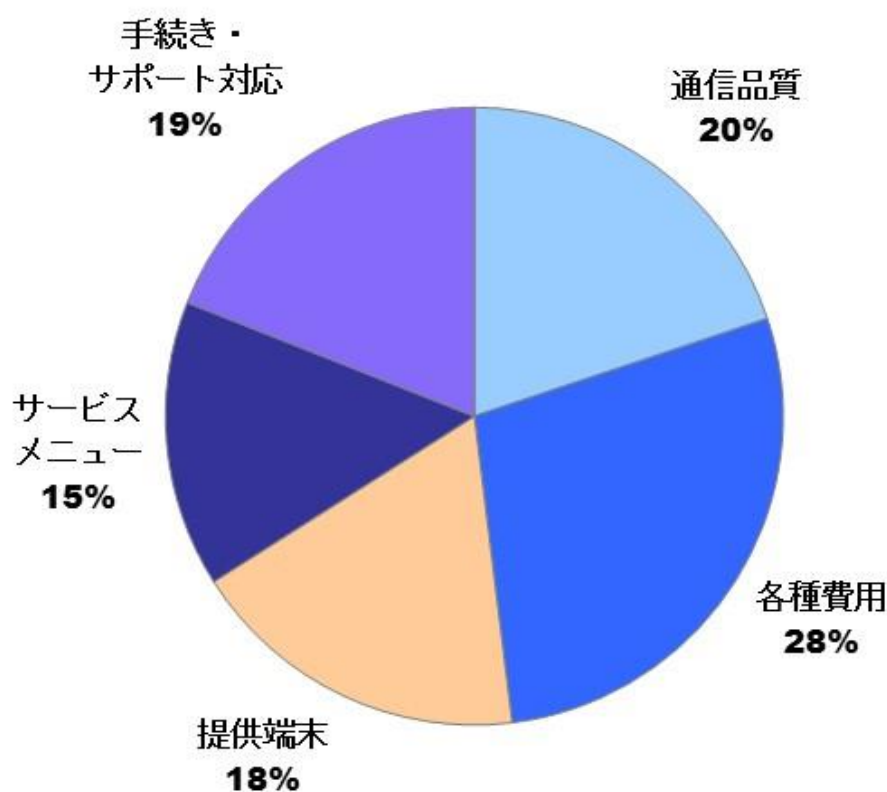
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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は、必ず、上記出典を明記して下さい。

J.D. パワー
2018年格安スマートフォンサービス／格安SIMカードサービス
顧客満足度調査SM

総合満足度を構成するファクター

【格安スマートフォンサービス】
(スマートフォン端末セット購入者)



※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

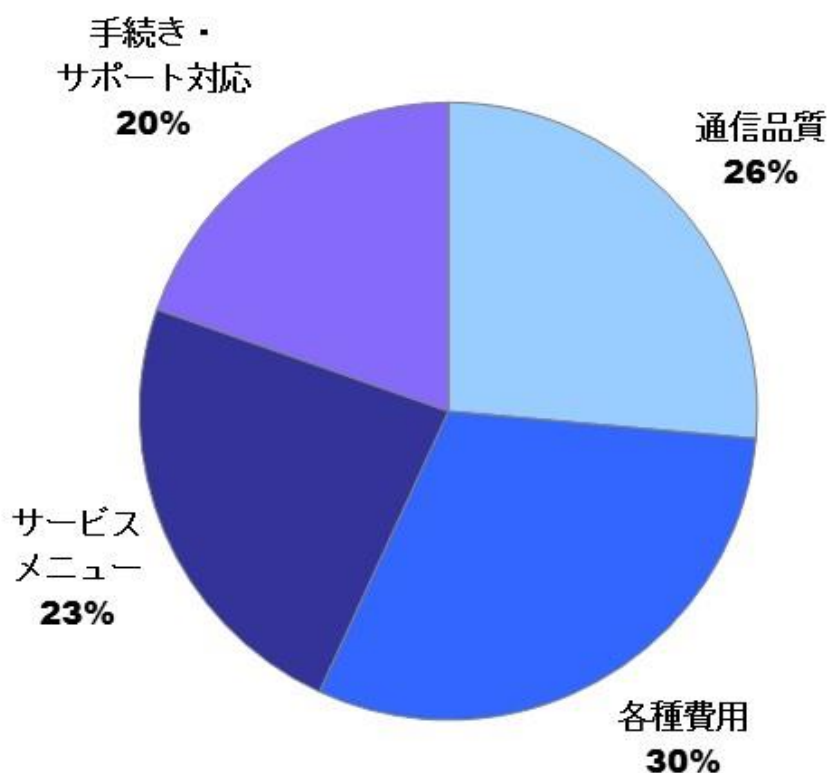
出典：J.D. パワー 2018年格安スマートフォンサービス／格安SIMカードサービス顧客満足度調査SM

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は、必ず、上記出典を明記して下さい。

J.D. パワー
2018年格安スマートフォンサービス／格安SIMカードサービス
顧客満足度調査SM

総合満足度を構成するファクター

【格安SIMカードサービス】
(SIMカード単体購入者)



※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年格安スマートフォンサービス／格安SIMカード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は、必ず、上記出典を明記して下さい。