

2018年8月21日  
J.D. パワー ジャパン

## J.D. パワー 法人向け携帯電話サービス顧客満足度調査 ～大企業・中堅企業市場ではKDDI、中小企業市場ではNTTドコモがそれぞれ3年連続第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年法人向け携帯電話サービス顧客満足度調査の結果を発表した。

ランキングは下記の通り。

<大企業・中堅企業市場（従業員100名以上企業市場）>

第1位：KDDI（649ポイント）

第2位：NTTドコモ（641ポイント）

第3位：ソフトバンク（627ポイント）

KDDIが3年連続の総合満足度第1位となった。昨年から順位に変動はないものの、2012年からの調査トレンドをみると、3社間の満足度スコアの差は縮小の傾向にあると言える（図1）。2012年と比較すると特に「電話機・サービス<sup>※1</sup>」や「トラブル対応」の領域で3社間の差が縮小していた。

※1 電話機、各種提供サービス、通信品質・エリアに関する評価領域

<中小企業市場（従業員50名以上100名未満企業市場）>

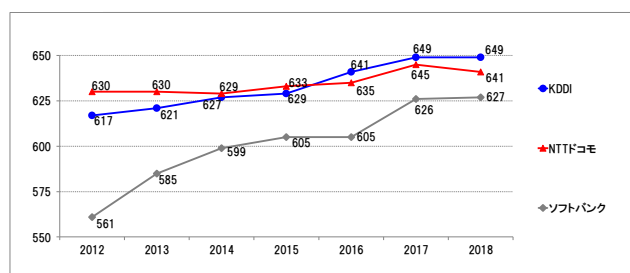
第1位：NTTドコモ（623ポイント）

第2位：KDDI（620ポイント）

第3位：ソフトバンク（585ポイント）

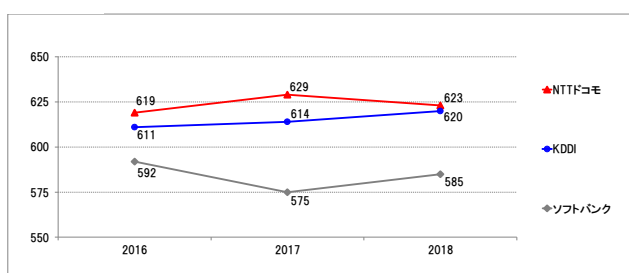
NTTドコモが3年連続で総合満足度第1位となった。KDDIおよびソフトバンクは昨年より満足度が向上しており、KDDIは3カ年で上昇している（図2）。

図1



2012年～2018年 大企業・中堅企業市場における総合満足度スコア推移

図2



2016年～2018年 中小企業市場における総合満足度スコア推移

※本市場のランキングは2016年より開始

### ◆スマートフォンの普及を見据えたトラブル時の対応体制の強化を◆

昨年に続き、法人市場においてもスマートフォンの利用率に増加がみられ、いずれの市場でも本年は6割に迫っている。日々の企業活動において携帯電話機は通話利用にとどまらず、メールやスケジュール管理、ファイルの作成・共有等の様々な場面での利用が進んでいると考えられる。

本年の調査では業界全体でトラブル対応時の満足度に低下がみられた。「連絡のつきやすさ／とりやすさ」や「解決までにかかる時間」といった対応の迅速さの評価だけでなく、「各種報告の適切さ」といった対応の内容に関する評価でも低下している。

スマートフォン導入企業では半数が、電話機本体（ディスプレイ画面やボタン・タッチパネル類）の破損等といった何らかのトラブルで問い合わせを行っていることがわかっている。

スマートフォンは重要なビジネス上のインフラであり、トラブル原因にかかわらず使用できなければ企業活動に支障をきたすツールとなっている。

今後もスマートフォンの普及が進むであろうことを鑑みると、これまで以上に迅速な解決対応や対応中の納期目安や中間状況の報告等の徹底といったトラブル対応体制の強化に向けた取り組みが求められる。

《2018年 J.D. パワー 法人向け携帯電話サービス顧客満足度調査概要》

全国の各種電話サービスの管理・意思決定関与者を対象に、法人契約をしている携帯電話サービスの利用実態や顧客満足度を明らかにする調査。年に1回実施。本年度で10回目となる。

■実施期間：2018年6月 ■調査方法：郵送調査

■調査回答社数：

大企業・中堅企業市場（従業員数100名以上企業）：2,287社から2,890件の携帯電話会社の評価

中小企業市場（従業員数50名以上100名未満企業）：1,373社から1,604件の携帯電話会社の評価

※1回答企業から最大2社の評価を聴取

顧客満足度の測定にあたっては、総合的な顧客満足度に影響を与えるファクターを設定し、各ファクターの詳細評価項目に関するユーザーの評価をもと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）。ファクターごとの総合満足度に対する影響度は次の通り。「営業対応」32%、「コスト」31%、「電話機・サービス」27%、「トラブル対応」10%

\*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。

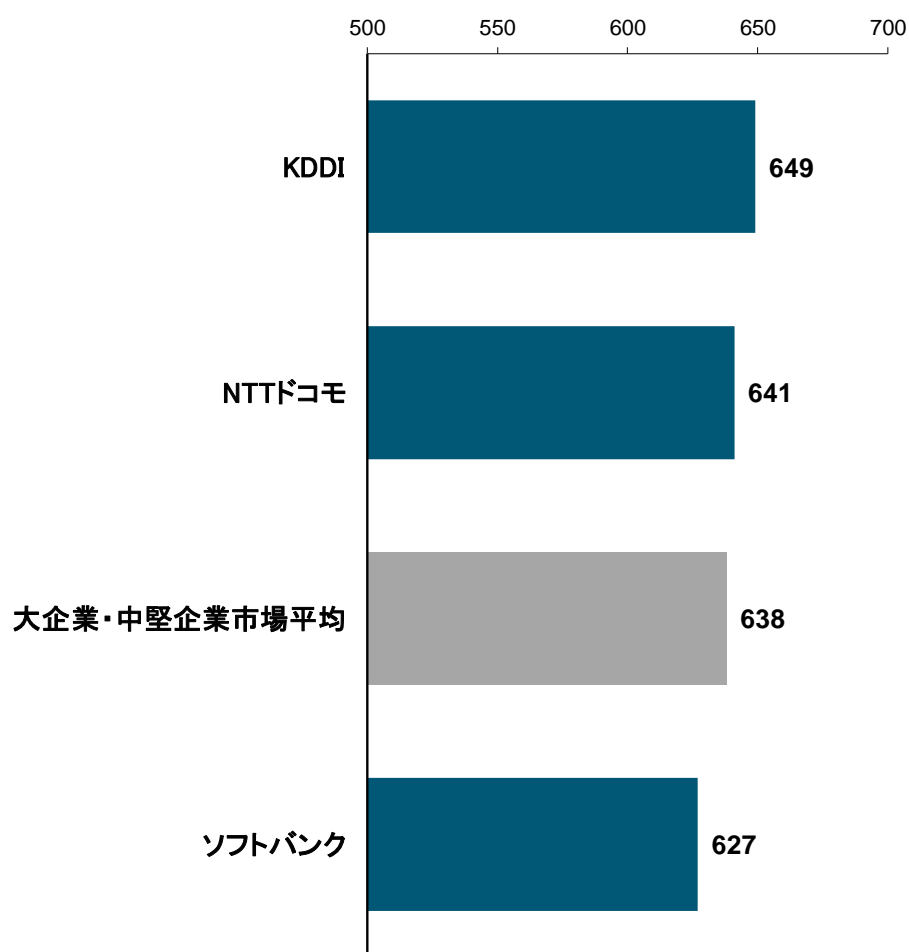
J.D. パワーについて：

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年法人向け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)

【大企業・中堅企業市場セグメント】



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

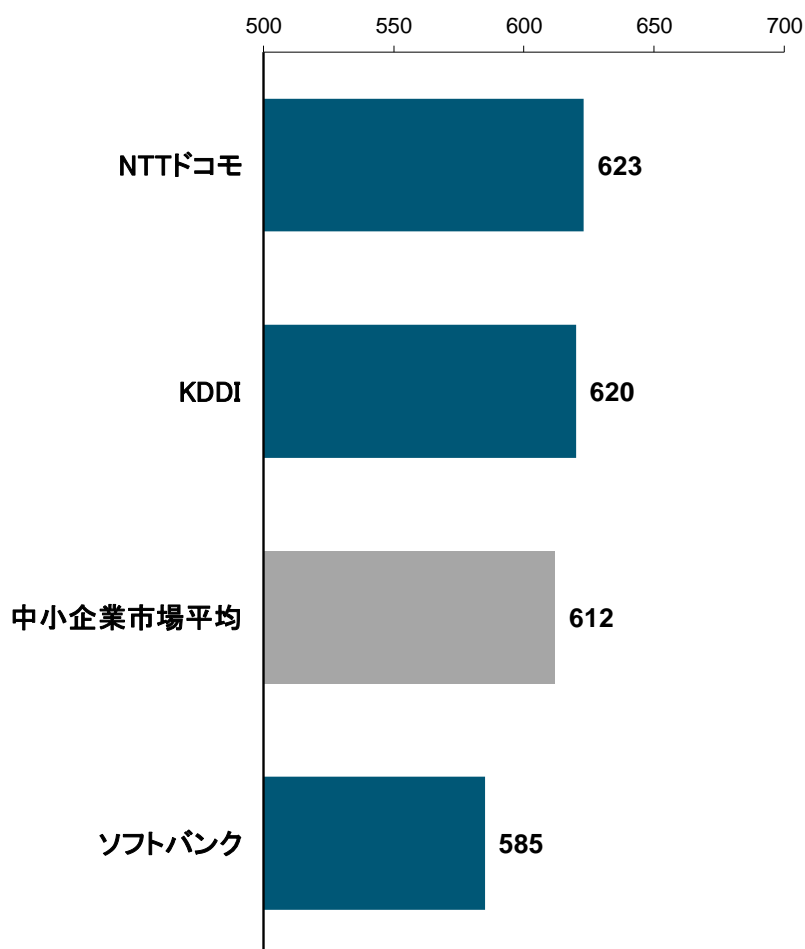
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。  
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記して下さい。

J.D. パワー  
2018年法人向け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)

【中小企業市場セグメント】



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

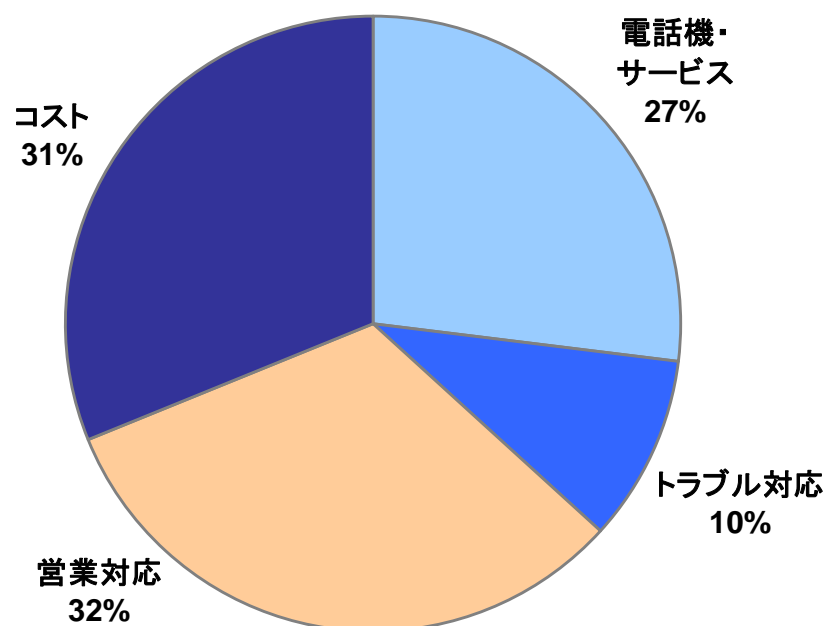
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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年法人向け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



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 2018年法人向け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。