

東海4県 若年層のスマートフォンネットワーク満足度調査

NTTドコモがエリア・品質とも満足度トップ

株式会社角川アスキー総合研究所(本社:東京都文京区、代表取締役社長:角川 歴彦、以下角川アスキー総研)は、12月上旬に「東海4県 若年層*のスマートフォンネットワーク満足度調査」を実施し、調査結果をまとめましたのでお知らせいたします。

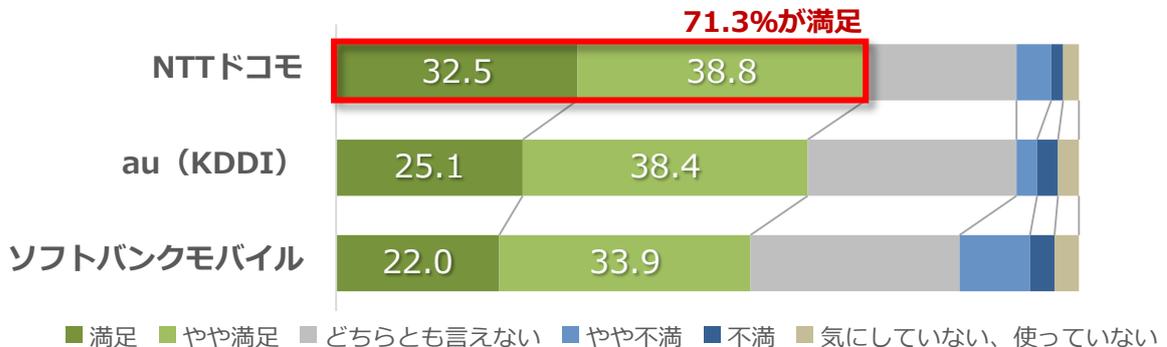
※10代後半男女+F1・M1層(15~34歳の男女)

キャリア各社がスマートフォンのネットワーク速度やエリア展開を激しく競っています。そういった現状を踏まえて、角川アスキー総研では今回、スマートフォンのメインユーザーである15~34歳が実際にそれらをどのように感じているのかについて、満足度調査を実施しました。調査は、関東地方に次いで若年層の人口比率が高い東海地方(愛知、静岡、岐阜、三重の4県)のユーザーに対して行い、結果は以下のようになりました。

調査結果の要点

通話／通信品質、エリア、総合の4項目すべてでドコモが満足度トップ

地域全体での、3キャリアの通話／通信品質、サービスエリアについての総合的な満足度



東海4県全体での満足度では、通信品質、通話品質、エリア展開、そして総合的な満足度のすべてで、NTTドコモの満足度が他キャリアを上回った(「満足」の比率、および「やや満足」を加えた比率でもトップ)。上記のように、満足+やや満足は7割を超え、ユーザーに強く支持されていることがわかる。

県別、職業別、場所別でもドコモの満足度が高いが他キャリアも迫る

全体だけではなく、県別や職業別、場所別といった集計でもNTTドコモの満足度は高いが、たとえば県別では静岡県、場所別では鉄道駅や地下鉄駅など、一部のジャンル・切り口で他キャリアが迫っており、とくにauは一部で逆転するなど、他キャリアの満足度も決して低いわけではない。

【本件に関する報道関係からのお問い合わせ】

株式会社角川アスキー総合研究所 (TEL:03-5216-8125、Mail: info@lab-kadokawa.com)

※本リリースに掲載しているデータを記事等に引用される場合は、「角川アスキー総合研究所調べ」など、出典を明記していただくようお願いいたします。

東海4県 若年層のスマートフォンネットワーク満足度調査

株式会社角川アスキー総合研究所

調査概要

- (1) 調査時期: 2014年12月3日～9日
- (2) 調査方法: ネットアンケート
- (3) 調査対象: 東海4県在住の15歳から34歳までの男女。
- (4) 有効回答数: 1,107サンプル
- (5) 満足度とは: アンケートでは、それぞれの項目についての評価を、「満足」「やや満足」「どちらとも言えない」「やや不満」「不満」の5段階で表してもらった。

東海4県 若年層のスマートフォンネットワーク満足度調査 結果

品質、およびエリア展開の両面で、NTTドコモが若者の満足度トップ

通信／通話品質、サービスエリア、そして総合的な満足度という、今回調査した4つの満足度の指標すべてで、NTTドコモがトップとなった。県別、職業別等で分析してみても、NTTドコモの満足度は高く、今回の調査対象である15～34歳男女が、実際に使ってみた結果かなり満足していることがわかる。

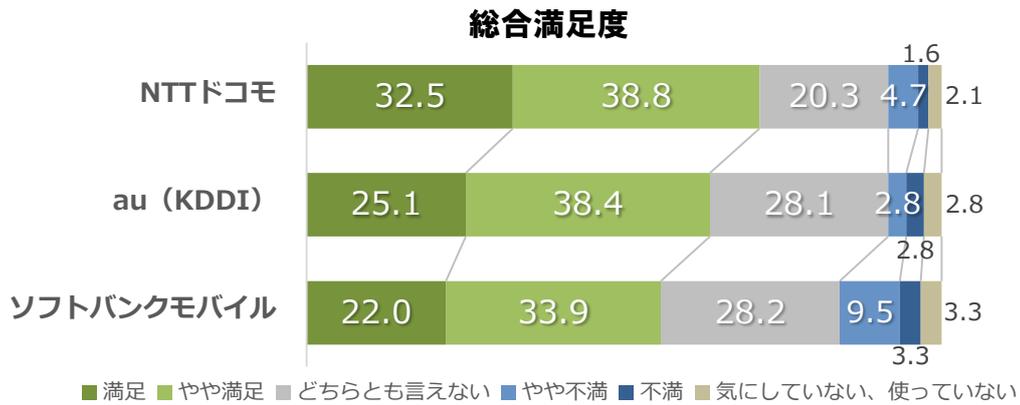
「満足」と「やや満足」の割合も、他キャリアと比べてドコモの場合は「満足」が多くなっており、なんとなくではなく明確に、若年層はNTTドコモのネットワークに満足していると思われる。

鉄道駅、また地域によってはau、ソフトバンクも猛追

場所ごとの満足度では、鉄道駅、地下鉄、大学では「満足」に限定するとauがトップ。ただし、「やや満足」に広げると、NTTドコモがトップとなる。また県別の集計では、静岡県の通信品質、通話品質で「満足」に限定するとauがドコモを上回り、岐阜県では総合満足度やサービスエリアについて、「やや満足」まで含めて見ると、ソフトバンクモバイルの満足度がauを上回ってNTTドコモに接近する。

大学については、総合的な満足度ではNTTドコモがトップであり、また鉄道駅・地下鉄駅でも「やや満足」を含めるとドコモがトップになるが、それらの場所では他キャリアの満足度も、ドコモに拮抗していることが見て取れる。

1. 地域全体の満足度(東海4県の合計)



サービスエリアについての総合的な満足度



通信品質についての総合的な満足度



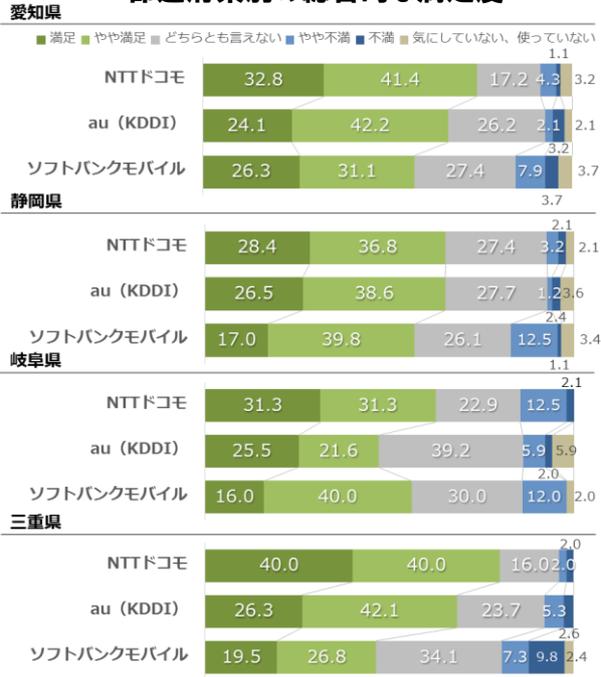
通話品質についての総合的な満足度



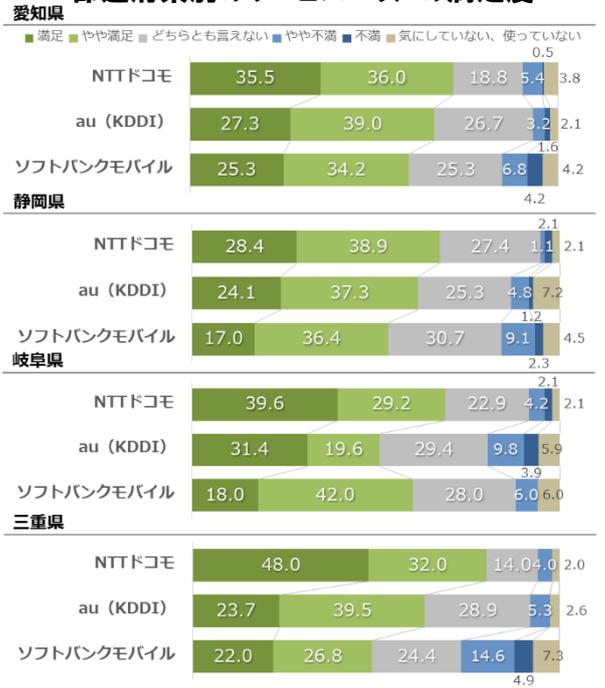
今回の調査では、まず、各キャリアのユーザーにサービスエリア、通話品質、通信品質のそれぞれの満足度と、総合的な満足度の4つを聞いた。結果は、それらのすべてにおいてNTTドコモのユーザーの満足度がトップとなった。4項目ともドコモユーザーの「満足」は3割強で、他キャリアを6～9%上回る。また、「満足」と「やや満足」をあわせると、NTTドコモは4項目のすべてで7割前後の支持を得ている。なお、4項目とも、2位以下はau(KDDI)、ソフトバンクモバイルの順となっている。

2. 都道府県別の満足度

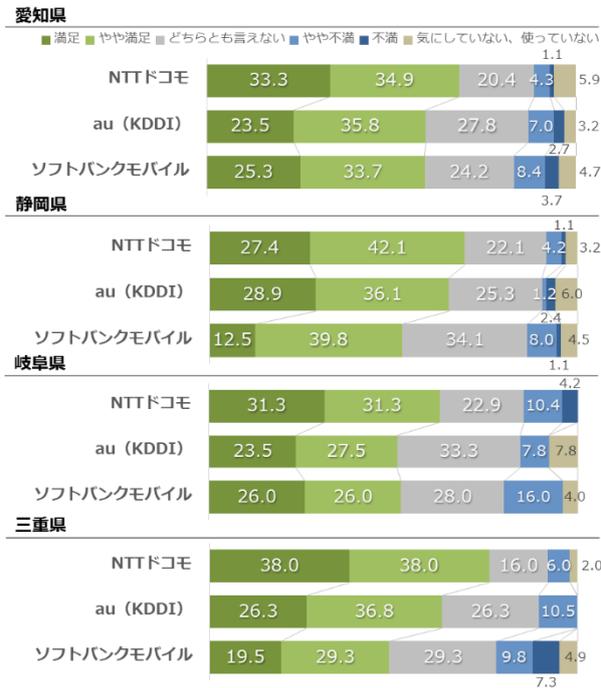
都道府県別の総合的な満足度



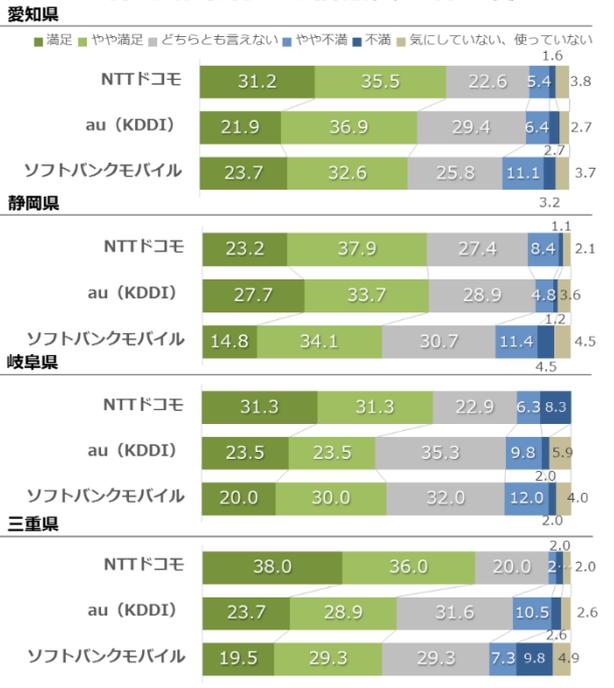
都道府県別のサービスエリアの満足度



都道府県別の通話品質の満足度

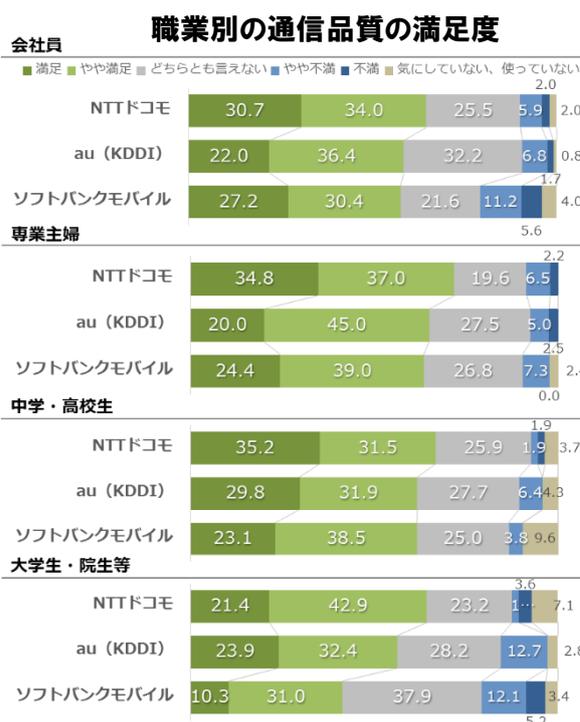
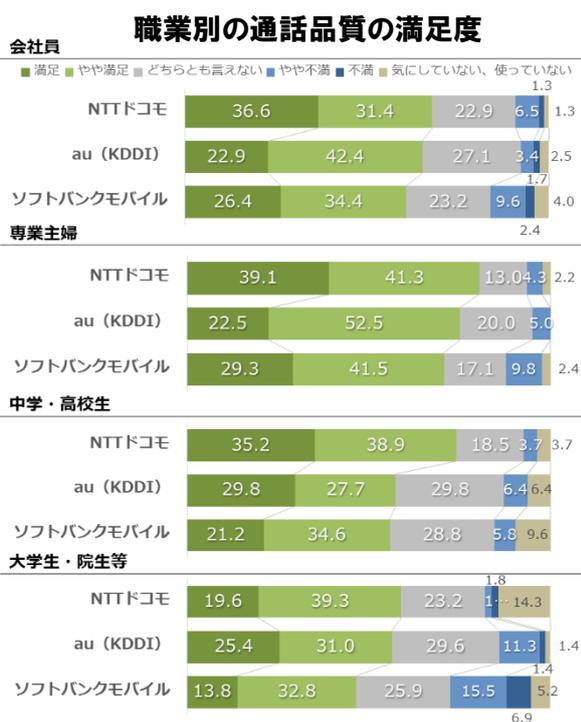
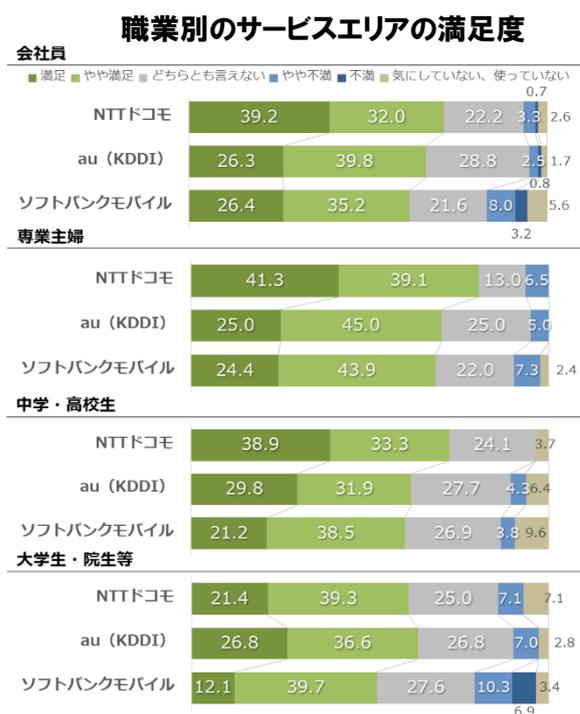
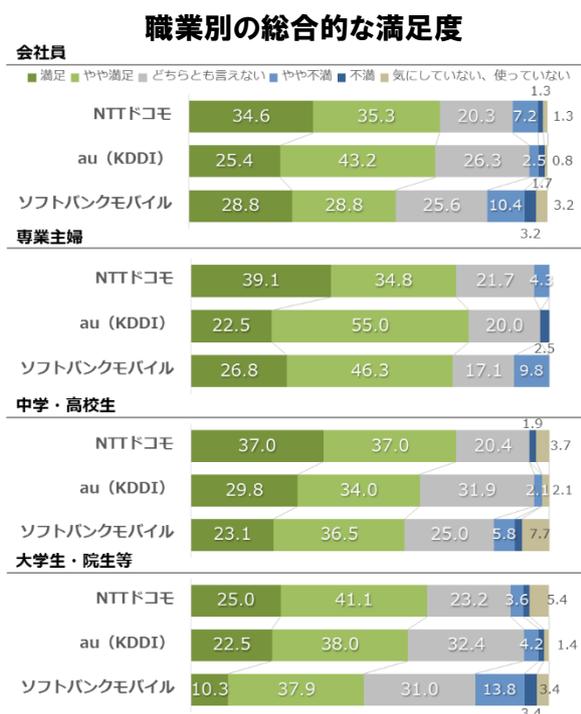


都道府県別の通信品質の満足度



既述のように、東海4県全体の結果は各項目ともNTTドコモ、au、ソフトバンクモバイルの順で、各県ごとに見ても傾向は同様だが、一部でややその順位は前後する。たとえば総合満足度。「やや満足」まで含めると、岐阜県でauとソフトバンクの順位は逆転する(「満足」だけなら逆転しない)。また通信品質、通話品質では、「満足」に限定すると、静岡県でドコモとauが逆になる。サービスエリアについての満足度でも、岐阜県でauとソフトバンクが入れ替わるなど、各県ごとに差異が見られる。

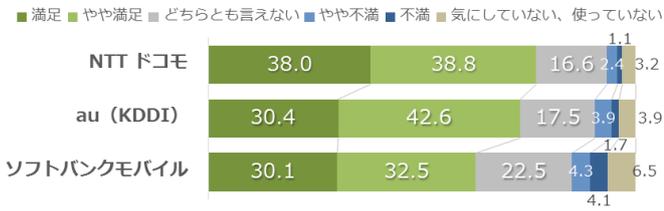
3. 職業別の満足度



職業別に集計した結果では、これもおおむねNTTドコモ、au、ソフトバンクモバイルの順となった。だが、総合的な満足度では、会社員と専業主婦で「満足」の比率がauとソフトバンクで逆転し、通信／通話品質でも同様だ。そして大学生については、通信／通話品質で「満足」がNTTドコモとauで逆となり（「やや満足」まで含めるとNTTドコモがトップ）、さらにサービスエリアでは「やや満足」まで含めてもauがトップとなった。総合満足度では大学生でもNTTドコモがトップだが、エリアの広さなど一部の面では、大学生でauに満足している層がやや多いことが見て取れる。

4. 用途別の通信品質の満足度

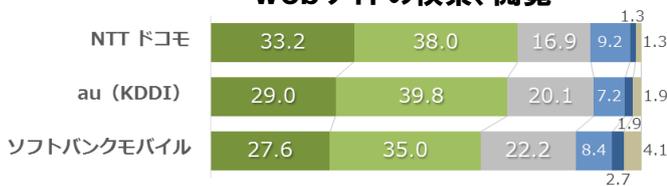
SNS、コミュニケーション関連



ゲーム



Webサイトの検索、閲覧



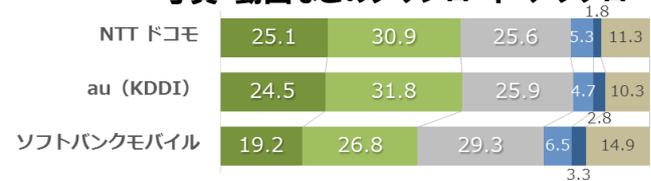
音楽や動画の視聴



地図、ナビゲーション



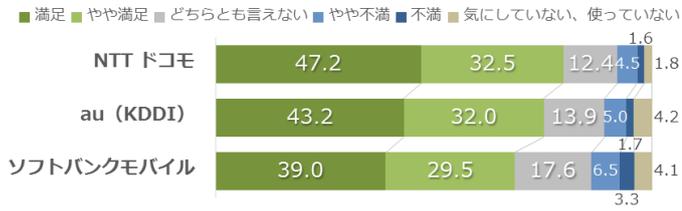
写真・動画などのダウンロード・アップロード



通信の用途別に、通信品質の満足度を集計してみると、「SNS、コミュニケーション関連」や「Webサイトの検索・閲覧」など、ここでも6項目すべてで「満足」の比率はNTTドコモがトップとなった。ただし、「やや満足」まで含めると「ゲーム」ではauが、また「地図・ナビゲーション」、「写真・動画などのダウンロード・アップロード」の2項目についても、わずかではあるがauがドコモの満足度を上回る結果となっている。

5. 場所別の通信・通話品質の満足度

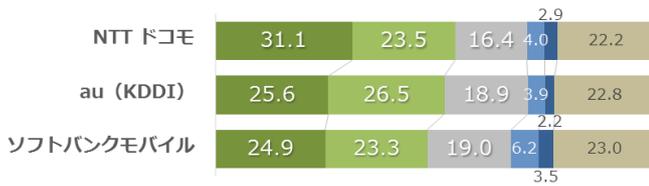
自宅内



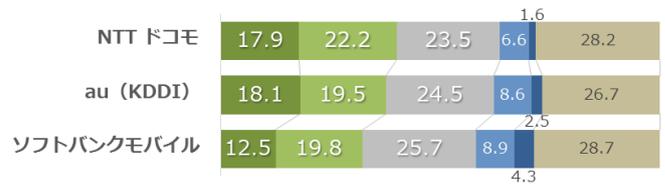
ショッピングセンター、デパート等



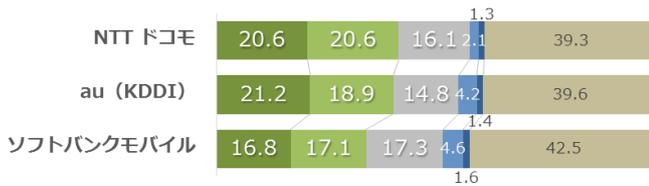
職場(取引先、アルバイト含む)



地下鉄



大学



地下鉄以外の鉄道



コンビニ、スーパーマーケット等



レジャー施設



自宅、職場、大学といった場所ごとに通信・通話品質の満足度を併せて集計した結果では、「やや」満足まで含めると、8カ所すべてでNTTドコモがトップとなる。ただし、「満足」に限定すると、地下鉄、地下鉄以外の鉄道、大学ではauがトップとなる。大学に関しては、職業別の総合満足度でドコモがトップだったことも鑑みると、ドコモとauの満足度が肩を並べていることがわかる。

【株式会社角川アスキー総合研究所】 URL: <http://www.lab-kadokawa.com/>

角川アスキー総合研究所は、KADOKAWAグループに属する法人向けのシンクタンク、リサーチ・メディア企業です。

角川グループの持つコンテンツ力、メディア力、リサーチ力、デジタルコンテンツに関する技術力を生かし、「メディア」「エンターテインメント」「インフォメーション」の3つの対象領域で事業を展開。テクノロジーや消費者行動の変化を捉えながら日本のメディア・コンテンツ産業に貢献すべく、課題となる重要テーマに取り組んでいます。

〒113-0024 東京都文京区西片1-17-8 KSビル2F

株式会社角川アスキー総合研究所

(TEL:03-5216-8125、Mail:info@lab-kadokawa.com)