



Press Release

報道用資料

2014年10月22日

フィーチャーフォン利用者の60%は次回もスマートフォンを選ばない

2014年日本携帯電話サービス顧客満足度調査<利用実態編>

<当資料の要約>

- スマートフォン市場でのアップルの高シェア状況は今後も続くと予想
- スマートフォン利用者の91%は次回電話機を買い替える際もスマートフォンを選ぶ意向を示す一方で、フィーチャーフォン利用者におけるスマートフォン利用意向は40%。年代が上がるにつれ、その割合は低下

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<利用実態編>の結果を発表した。

当調査は、全国の10地域（北海道/東北/北陸/関東/東海/関西/中国/四国/九州/沖縄）において携帯電話の個人利用者を対象に携帯電話サービスの利用実態と顧客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。

尚、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>は、10月30日（木）13時30分に発表予定である。

スマートフォン利用者は2014年には52%となり、携帯電話サービス利用者の過半数に達している。スマートフォン利用者において、もっとも利用率の高いメーカーは「アップル」であったが、その割合は2011年の19%から2014年は46%まで増加している。次回も同じメーカーのスマートフォンを「ぜひ選みたい」と回答した人が多い上位3メーカーは「アップル：73%」「ソニー：43%」「サムスン：27%」となっており、特にアップルでのリピート意向の高さが目立つ。アップルスマートフォンユーザーの着実な増加、および、際立って高いリピート意向を踏まえると、今後もアップルの高シェア状況は続くと予想される。

電話機を買い替える際にスマートフォンを選みたい（「ぜひ選みたい」+「やや選みたい」）と回答した人はスマートフォン利用者では91%、フィーチャーフォン利用者では40%である。年代別にみると、フィーチャーフォン利用者では、年代が上がるにつれ次回はスマートフォンを選みたいと回答した人は少なくなり、10代フィーチャーフォン利用者の65%が次回はスマートフォンを選みたいと回答しているのに対し、60代では35%となる。一方、スマートフォン利用者における次回電話機購入時のスマートフォン利用意向は、年代による違いはほとんどみられなかった（図）。

※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、プラッツ、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

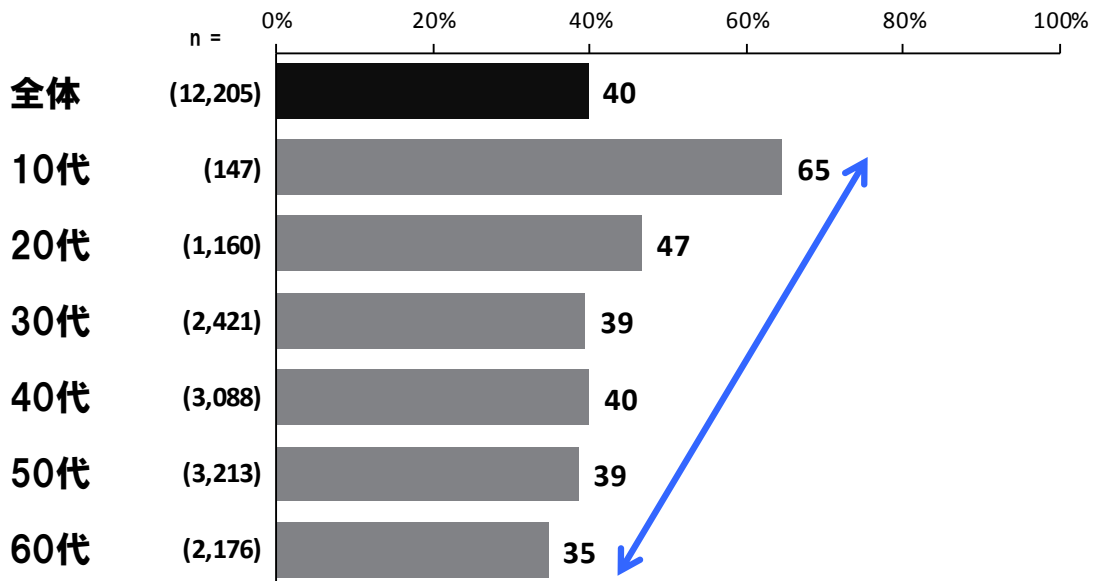
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<ご注意>

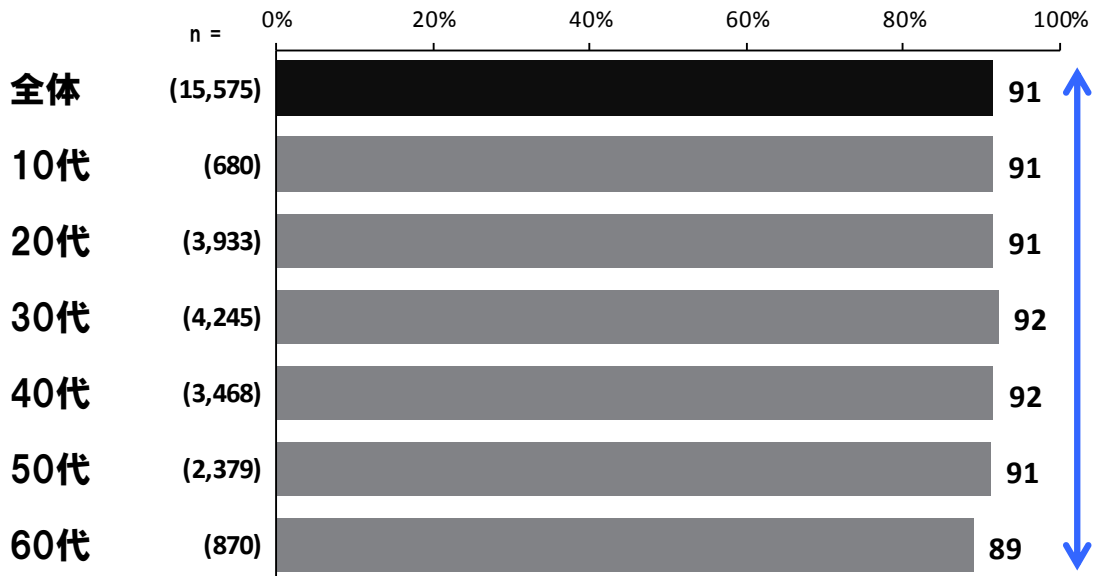
本紙は報道用資料です。(株)J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く本資料に掲載されている情報および結果を広告または販促活動に転用することを禁止します。

■年代別次回電話機購入時のスマートフォン選定意向(「ぜひ選びたい」+「やや選びたい」)(%)

【フィーチャーフォン利用者】



【スマートフォン利用者】



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。