

報道用資料

2016年8月24日

大企業・中堅企業市場では KDDI が第1位／中小企業市場では NTT ドコモが第1位

2016年日本法人向け携帯電話・PHS サービス顧客満足度調査

〈当資料の要約〉

- 大企業・中堅企業市場では KDDI が第1位、中小企業市場では NTT ドコモが第1位
- モバイルソリューションの推進は満足度向上に寄与する
- 法人市場における MVNO の普及は進まず

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、2016年日本法人向け携帯電話・PHS サービス顧客満足度調査の結果を発表した。

当調査は、全国の従業員規模 50 名以上企業の各種電話サービスの管理・意思決定関与者を対象に、主に利用している法人契約の携帯電話・PHS（データ通信カード、タブレット端末は評価対象外）の利用実態や顧客満足度を調べるものである。本年が第 8 回目となり今年 6 月に郵送調査を行った。

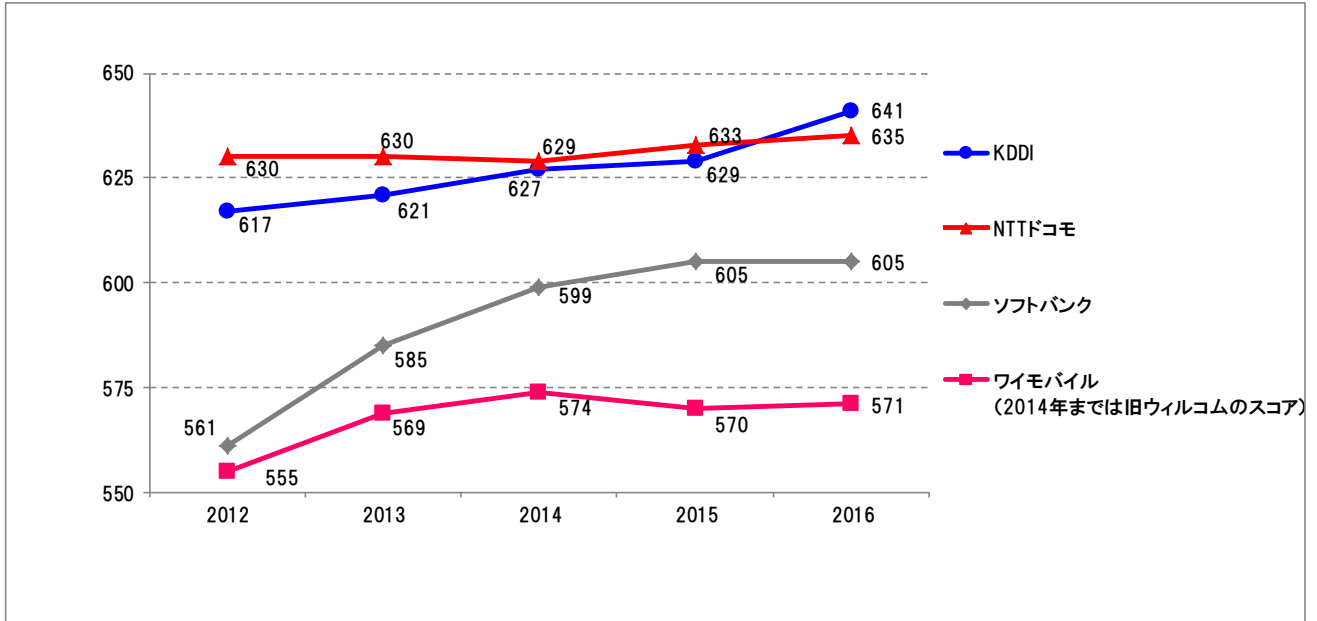
当調査では、今年から従業員数 100 名以上の企業を対象とした大企業・中堅企業市場と、従業員数 50 名以上 100 名未満の企業を対象とした中小企業市場の 2 つの市場に分けて調査を行っており、大企業・中堅企業市場で法人契約をしている 2,449 社、中小企業市場で法人契約をしている 1,869 社から回答を得た。なお、1 回答社から最大 2 つの事業者（ブランド）の評価を得ており、評価件数は大企業・中堅企業市場で 3,085 件、中小企業市場で 1,991 件となっている。

顧客満足度の測定にあたっては、4 つのファクターを設定し評価を聴取している。それらの総合満足度に対する影響度を高い順にみると、「コスト」（32%）、「営業対応」（31%）、「電話機・サービス」（27%）、「トラブル対応」（9%）となっている。各ファクターにおける複数の詳細項目に対する顧客の評価を基に、総合的な満足度スコア（1,000 点満点）を算出している。

大企業・中堅企業市場における総合満足度は KDDI が第 1 位（総合満足度スコア 641 ポイント）となった。以下、第 2 位は NTT ドコモ（同 635 ポイント）、第 3 位はソフトバンク（同 605 ポイント）、第 4 位はワイモバイル（同 571 ポイント）となっている。尚、この大企業・中堅企業における過去 5 年間の事業者（ブランド）別の総合満足度推移をみると、KDDI とソフトバンクでは 2012 年と比較して 20 ポイント以上、スコアが向上している（図 1）。

中小企業市場では、総合満足度は NTT ドコモが第 1 位（総合満足度スコア 619 ポイント）となった。以下、第 2 位は KDDI（同 611 ポイント）、第 3 位はソフトバンク（同 592 ポイント）、第 4 位はワイモバイル（同 573 ポイント）となっている。

■図1 2012年～2016年 大企業・中堅企業（従業員数100名以上企業）における総合満足度の推移（スコア）



◆モバイルソリューション利用企業の満足度は高い◆

当調査では「内線ソリューション」や「メーカー、スケジューラー等の共有・連携・管理」、「ビジネス推進上のシステムとの連携」といった何らかのモバイルソリューションを利用している企業の満足度は高く、利用していない企業と比べて約40ポイント高くなる傾向がみられている。そういったモバイルソリューションの利用率が、大企業・中堅企業市場における2012年調査と今年の調査で比べると、KDDIとソフトバンクは増加傾向にある。こういった付加価値サービスの提供を推進していくことも、満足度向上に貢献する一つの要因として考えられる。

◆法人契約におけるMVNOの利用率、比較検討率はともに低い◆

携帯電話・PHS事業者の選定理由は「全体的な通信コストを抑えられる」が最も多く、特に大企業・中堅企業市場では約4割に上り、コストが重視されている傾向が強い。しかしながら、個人向け市場で台頭しているMVNOへの乗り換えの動きは、当調査で対象としている従業員50名以上企業の法人市場においては起きていない。今回の調査では、MVNOの利用率は大企業・中堅企業市場では0.3%、中小企業市場では0.2%に留まり、比較検討される割合もいずれの市場においても1%に満たない。

法人市場における携帯電話・PHS事業者の選定理由はコスト面だけではなく、「通信品質・エリアがよい」、「信頼できる会社/有名な会社なので」、「営業担当者の提案がよかった」、「サポート体制が充実している」といった理由も併せて挙げられている。大手3キャリアと比べて、MVNOではこういった通信品質や信頼感、サポートに対する不安感や、販売・営業体制の弱さが、法人市場において普及が進まない要因と推察される。

*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。

<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。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る。北米、南米、ヨーロッパとアジアに計17の拠点を有する。アジア・パシフィックではシンガポール、北京、上海、バンコク、マレーシアに拠点をもち、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、シンガポール、台湾、タイ、ベトナムで調査を行っている。詳しくは当社ウェブサイト <http://japan.jdpower.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

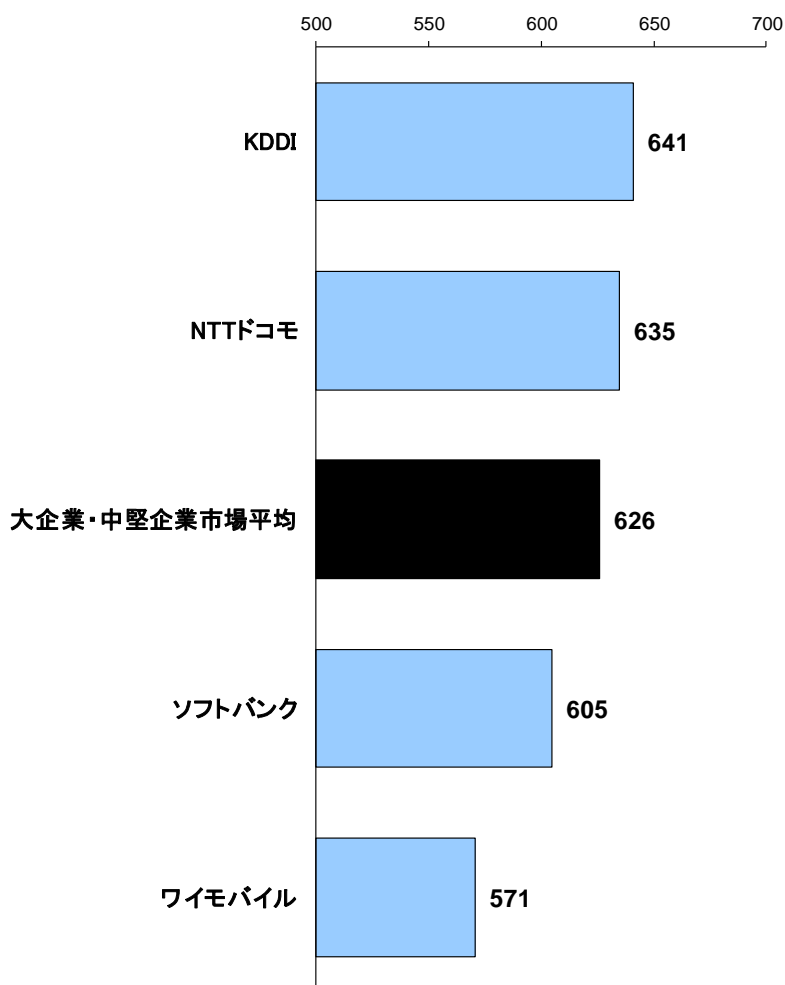
<ご注意>

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。

J.D. パワー 2016年日本法人向け携帯電話・PHS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)

【大企業・中堅企業市場セグメント】



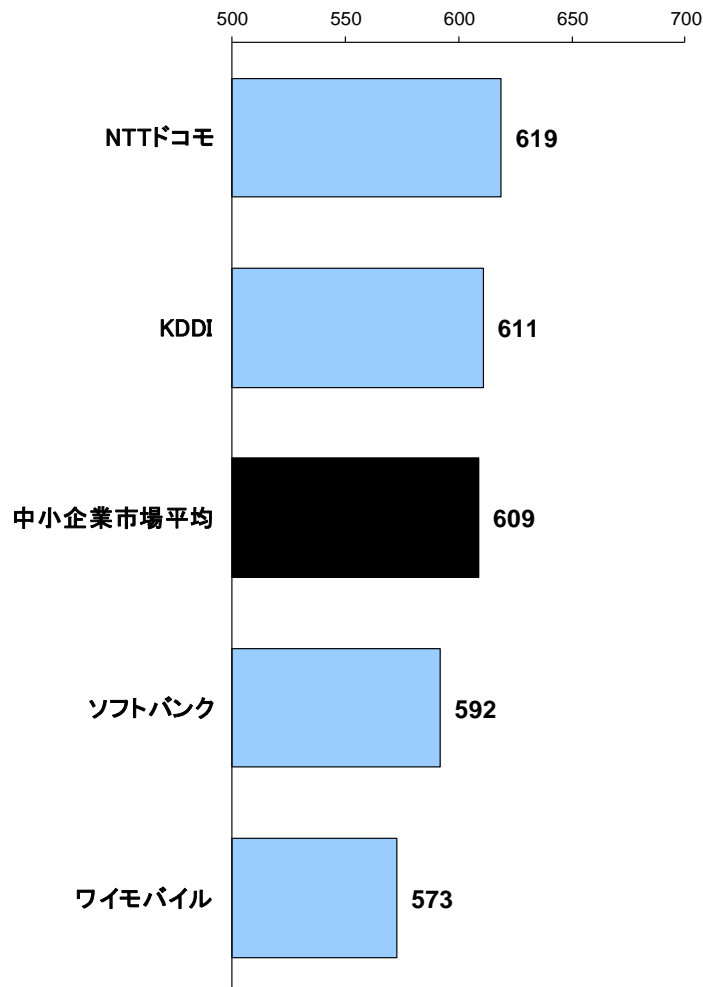
出典: J.D. パワー 2016年日本法人向け携帯電話・PHSサービス顧客満足度調査SM

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には、必ず、上記出典を明記して下さい。

J.D. パワー 2016年日本法人向け携帯電話・PHS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)

【中小企業市場セグメント】

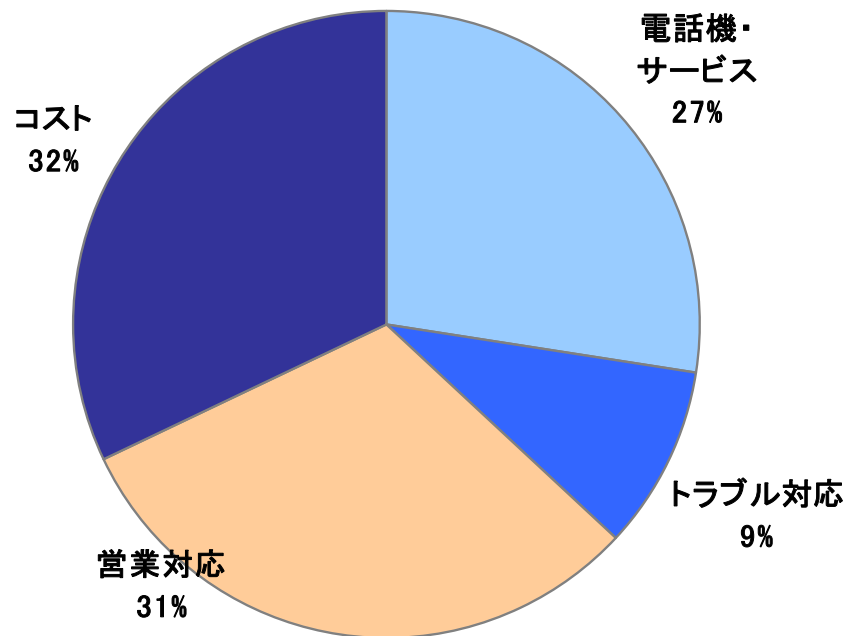


出典: J.D. パワー 2016年日本法人向け携帯電話・PHSサービス顧客満足度調査SM

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には、必ず、上記出典を明記して下さい。

J.D. パワー 2016年日本法人向け携帯電話・PHS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



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 2016年日本法人向け携帯電話・PHS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には、必ず、上記出典を明記して下さい。