

2019年5月22日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2019年モバイルルーターサービス顧客満足度調査SM**J.D. パワー 2019年ワイヤレスホームルーターサービス顧客満足度調査SM**

～モバイルルーターはNTTドコモが第1位、ワイヤレスホームルーターはUQ WiMAX が第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、**2019年モバイルルーターサービス顧客満足度調査SM**及び**2019年ワイヤレスホームルーターサービス顧客満足度調査SM**の結果を発表した。各調査の総合満足度ランキングは下記の通り。

【モバイルルーターサービス顧客満足度調査SM】**第1位：NTTドコモ (580ポイント)**

ランキング対象5サービス中、総合満足度第1位。「通信品質・エリア」「端末・オプションサービス」の2ファクターで最高評価。

第2位：UQ WiMAX (567ポイント)

第3位：au (563ポイント)

【ワイヤレスホームルーターサービス顧客満足度調査SM】**第1位：UQ WiMAX (574ポイント)**

ランキング対象3サービス中、総合満足度第1位。「通信品質・エリア」「各種費用」「端末・オプションサービス」「手続き・サポート対応」の全ファクターで最高評価。

第2位：au (557ポイント)

第3位：SoftBank (528ポイント)

ワイヤレスホームルーターの利用者拡大と課題

従来、モバイルデータ通信回線（携帯電話回線）を利用してインターネットに接続する Wi-Fi ルーター端末サービスは、バッテリー駆動の持ち運び型の「モバイルルーター」が中心であったが、近年では各社で自宅での据え置き利用を前提とした「ワイヤレスホームルーター」を商品ラインナップに加え始める動きがみられる。

ワイヤレスホームルーターの利用者層に注目すると、モバイルルーターに比べて、1-2年以内に参加し、契約年数がまだ短い利用者が多く、また利用目的も「自宅でインターネットを使いたかった」という回答が多い。

モバイルデータ通信回線の速度規格向上や、導入にあたっての回線工事不要といった手軽さが伴い、ワイヤレスホームルーターが、従来からの固定インターネット回線によるインターネット接続サービスの代替サービスとして、自宅でのインターネット環境導入の新たな選択肢の1つとなってきていることが伺える。

ワイヤレスホームルーター利用者層の他の特徴として、当社が別途実施している固定インターネット回線サービス顧客満足度調査における利用者層と比べ、20代や集合住宅居住者が多いこと、スマートフォンを接続して利用する利用

者が全体の9割近くを占めること、さらに動画・映像サービス系のコンテンツ利用者が9割を超えることが挙げられ、これらの特徴は固定インターネット回線よりも顕著だった。

このことからワイヤレスホームルーターは、固定インターネット回線以上に、若年世帯を中心とした自宅でのスマートフォンのデータオフロード用途としてより利用されていることが伺える。

しかし一方で、固定インターネット回線サービスと比較すると、ワイヤレスホームルーター利用者の通信品質の満足度は低く、突然インターネットに接続できなくなるといった通信不具合を経験する割合も多い。また、固定インターネット回線以上に通信品質に対する低満足が離反意向に結びつきやすいという傾向も見られている。

導入の手軽さが魅力のホームルーターだが、継続的な顧客の維持拡大には、安定的な通信品質の維持や品質改善が固定インターネット回線サービス以上に求められると言える。

《J.D. パワー 2019 年モバイルルーターサービス顧客満足度調査SM

J.D. パワー 2019 年ワイヤレスホームルーターサービス顧客満足度調査SM概要》

年に一回、モバイル通信回線網を利用してインターネットへ接続する Wi-Fi ルーター端末を個人で利用している全国の18～64歳男女（世帯内のサービス選定関与者）を対象に、モバイルデータ通信サービスに対する総合的な満足度や利用状況や各種経験を測定する調査。

今年は、持ち運び可(バッテリー稼働)タイプの Wi-Fi ルーター契約者を対象にした「モバイルルーター」と据え置き型タイプの Wi-Fi ルーター契約者を対象にした「ワイヤレスホームルーター」の2つに分けて調査を行った。

■実施期間：2019年3月 ■調査方法：インターネット調査

■回答者数：モバイルルーターサービス：1,900人

ワイヤレスホームルーターサービス：1,100人

「通信品質・エリア」「各種費用」「端末・オプションサービス」「手続き・サポート対応」の4ファクターにて評価を聴取し、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を算出（1,000ポイント満点）。

総合満足度を与える各ファクターの影響力は、「通信品質・エリア」（36%）、「各種費用」（27%）、「端末・オプションサービス」（26%）、「手続き・サポート対応」（11%）となっている。

【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。

《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

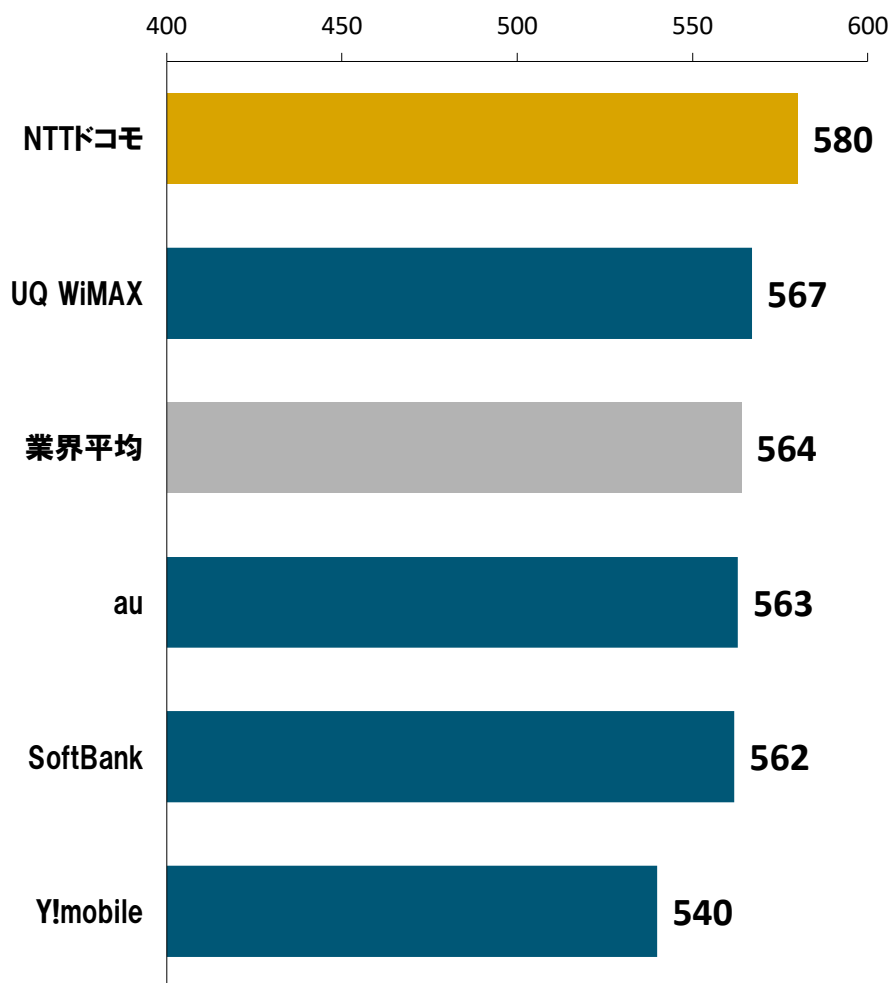
担当：北見 TEL: 03-4570-8410 E-mail: release@jdpa.com

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）は消費者のインサイト、アドバイザーサービス、データ分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。企業の顧客満足度改善やパフォーマンス向上のソリューション提供のため、現在、北米、南米、アジアパシフィック、ヨーロッパでビジネスを展開しています。

J.D. パワー 2019年モバイルルーター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)

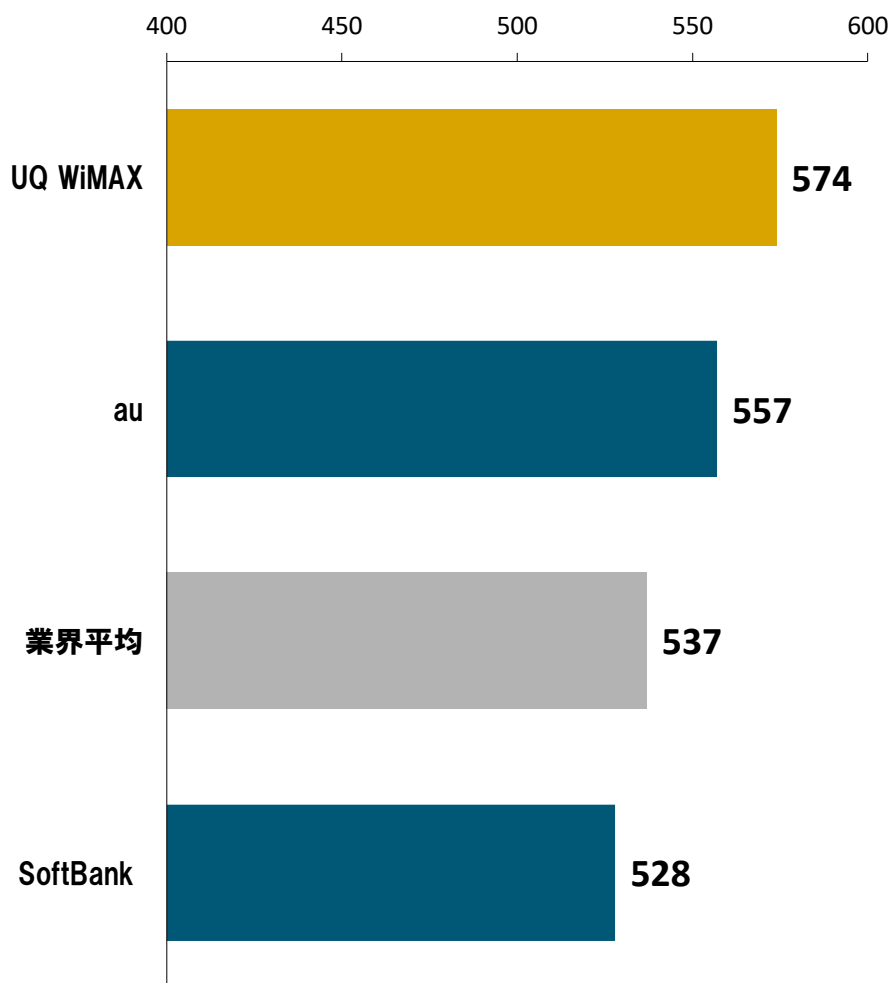


出典: J.D. パワー 2019年モバイルルーターサービス顧客満足度調査SM

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ください。

J.D. パワー
2019年ワイヤレスホームルーター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)

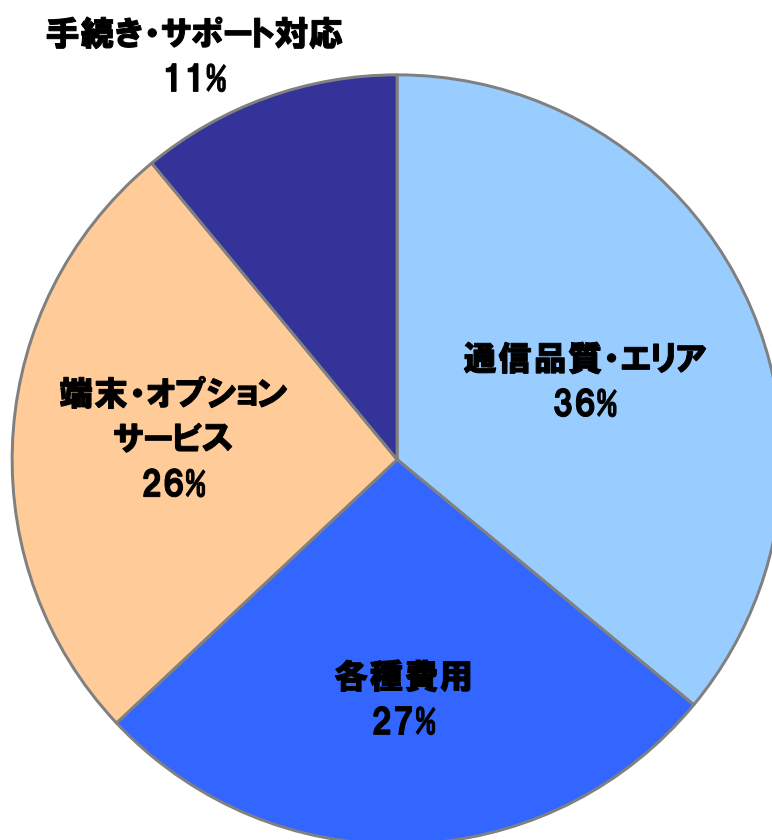


出典: J.D. パワー 2019年ワイヤレスホームルーターサービス顧客満足度調査SM

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ください。

J.D. パワー
2019年モバイルルーターサービス顧客満足度調査SM
2019年ワイヤレスホームルーター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 2019年モバイルルーター/ワイヤレスホームルーター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ください。