

2019年5月29日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2019 年格安スマートフォンサービス顧客満足度調査SM

J.D. パワー 2019 年格安SIMカードサービス顧客満足度調査SM

～UQ mobile が両調査において第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 年格安スマートフォンサービス顧客満足度調査SM** 及び **2019 年格安SIMカード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。

【格安スマートフォンサービス顧客満足度調査SM】

第1位：UQ mobile（655ポイント）

ランキング対象9サービス中、2年連続総合満足度第1位。「通信品質」で最高評価。

第2位：mineo（646ポイント）

第3位：IIJmio（638ポイント）

【格安SIMカードサービス顧客満足度調査SM】

第1位：UQ mobile（679ポイント）

ランキング対象10サービス中、総合満足度第1位。「通信品質」で最高評価。

第2位：LINE モバイル（675ポイント）

第3位：mineo（672ポイント）

引き続き求められる通信速度やつながりやすさへの改善、一定数がMNOへの出戻りも視野に

当調査は、大手3キャリアサービス(docomo、au、SoftBank)以外の携帯電話会社またはMVNOが提供するサービスでスマートフォンを利用しているユーザーを対象としており、スマートフォン端末も契約先の事業者から購入したユーザーを「格安スマートフォンサービスユーザー」、SIMカードのみを購入（契約）したユーザーを「格安SIMカードサービスユーザー」と定義して調査を行っている。今年で3回目の調査となるが、本年も格安スマートフォンサービス、格安SIMカードサービスユーザーともに、今後改善を期待する事項として「通信品質（速度やつながりやすさ）の改善」が最も多くあがっており、過去調査と比較しても大きな変化は見られていない。また、実際の通信品質に対する満足度は前年から向上が見られた事業者もあれば、低下している事業者もあり、各社の通信サービス施策やその改善取り組み状況によって明暗が分かれた様相となっている。

今後の携帯電話契約の見直しの際の検討先を聴取したところ、docomo、au、SoftBankの大手3キャリアサービス（以下、MNO）も検討したいというユーザーが、格安スマートフォンサービスユーザーでは2割、SIMカードユーザーでは1割となっており、MNOへの出戻りも視野に入れているユーザーが一定数存在していることがうかがえる。このようなMNOも検討したいというユーザーは、現状の通信品質に対する満足度が低く、通信品質への改善要求も高

い。また、加入年数の長いユーザーほど、通信品質の対する満足度は低くなる傾向も見られており、顧客離反を防ぐためにも、顧客に継続的に通信品質の改善を感じてもらえるような取り組みが必要である。

加えて、当調査では普段スマートフォンで利用しているサイトやサービスについて聴取しているが、SNS や動画映像サービス系コンテンツの利用といったデータ通信容量の大きいサービスの利用が年々増加している傾向が顕著に見られており、通信速度やつながりやすさに対するユーザー要求は今後益々シビアになっていくことが予想される。新規顧客獲得に向けた投資も重要な側面となる市場ではあるが、既存顧客の維持・長期契約顧客の醸成に向け、継続的な通信品質の改善・向上施策が期待される。

《J.D. パワー 2019 年格安スマートフォンサービス顧客満足度調査SM》

J.D. パワー 2019 年格安 SIM カードサービス顧客満足度調査SM 概要》

年に一回、大手 3 キャリアサービス (docomo, au, SoftBank) 以外の携帯電話会社または MVNO が提供するサービスでスマートフォンを利用している全国の 18~64 歳男女 (法人利用除く) を対象に、契約先サービスに対する満足度や利用状況、各種経験を明らかにする調査。

当調査では端末の調達方法別に、契約先の事業者からスマートフォン端末も一緒に購入したユーザー (格安スマートフォンサービスユーザー) と、SIM カードのみを購入 (契約) してスマートフォンを利用しているユーザー (格安 SIM カードサービスユーザー) に分けて調査を行っている。

■実施期間：2019 年 4 月 ■調査方法：インターネット調査

■回答者数：格安スマートフォンサービス：4,000 人

格安 SIM カードサービス：4,000 人

「通信品質」「各種費用」「提供端末 (※)」「サービスメニュー」「手続き・サポート対応」の 5 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)。※「提供端末」は格安スマートフォンサービスのみ聴取対象。

総合満足度に与える各ファクターの影響力は、格安スマートフォンサービスでは、「各種費用」(27%)、「通信品質」(21%)、「提供端末」(18%)、「サービスメニュー」(17%)、「手続き・サポート対応」(17%)となっている。格安 SIM サービスでは、「各種費用」(33%)、「通信品質」(24%)、「サービスメニュー」(24%)、「手続き・サポート対応」(19%)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

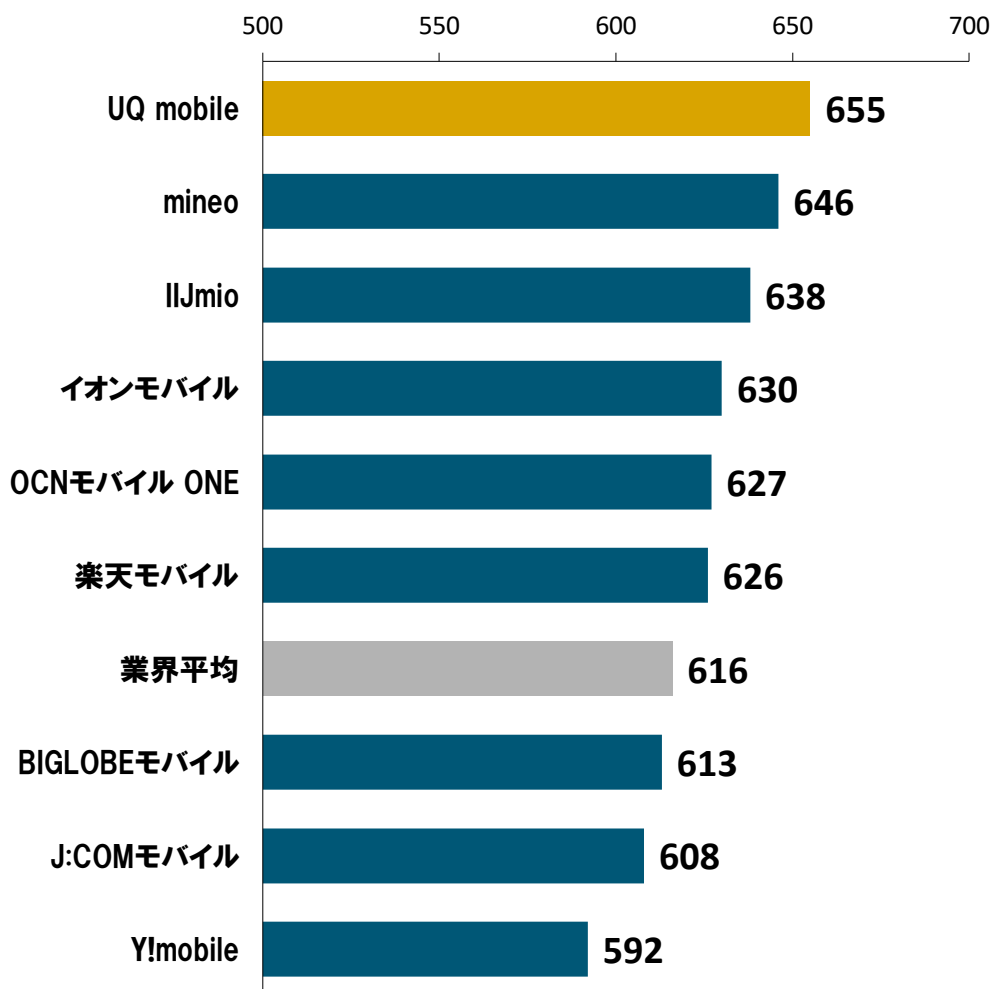
担当：北見 TEL: 03-4570-8410 E-mail: release@jdpa.com

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、アドバイザリーサービス、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年格安スマートフォン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)



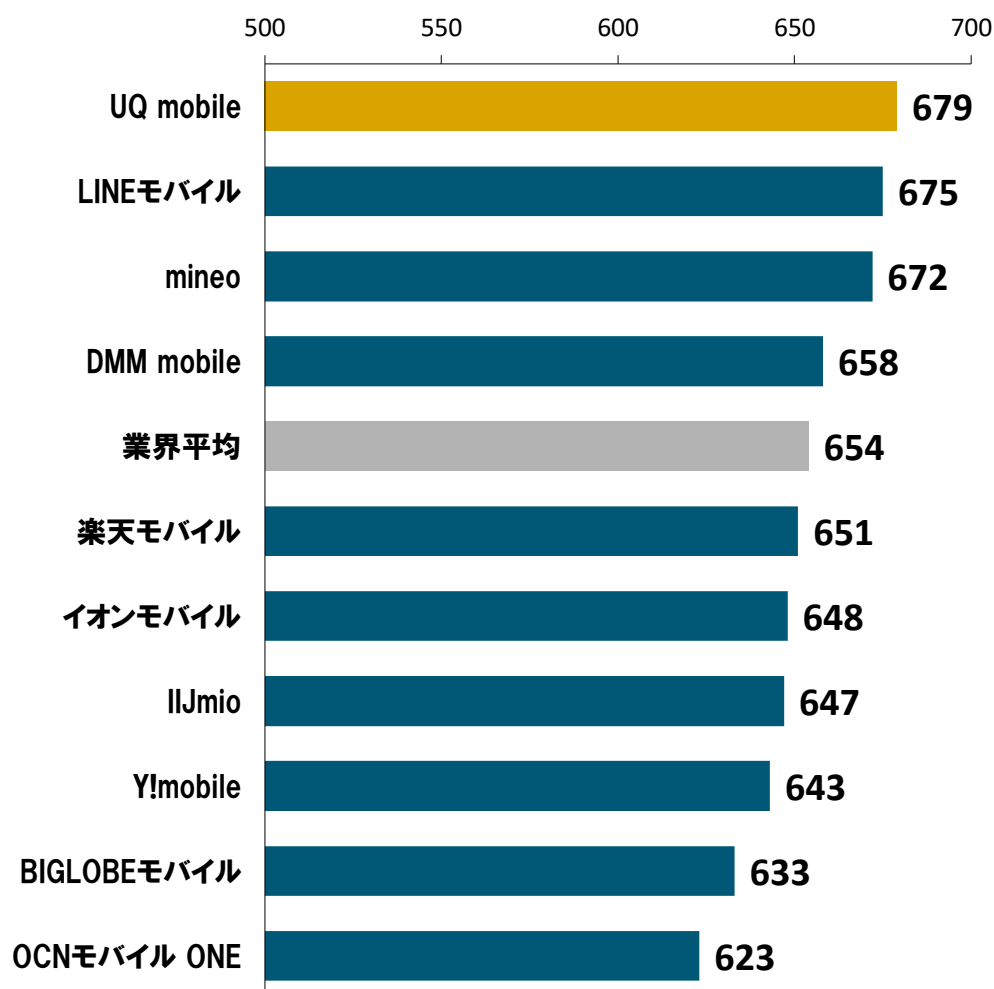
注)本調査の調査対象は一定のマーケットシェア(当社調べ)を満たしているサービスブランドとしています。
(DMM mobile、TONEモバイル、NifMo、nuroモバイル、b-mobile、U-mobile、LINEモバイル等その他サービスは調査対象としておりません)

出典: J.D. パワー 2019年格安スマートフォン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年格安SIMカード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)



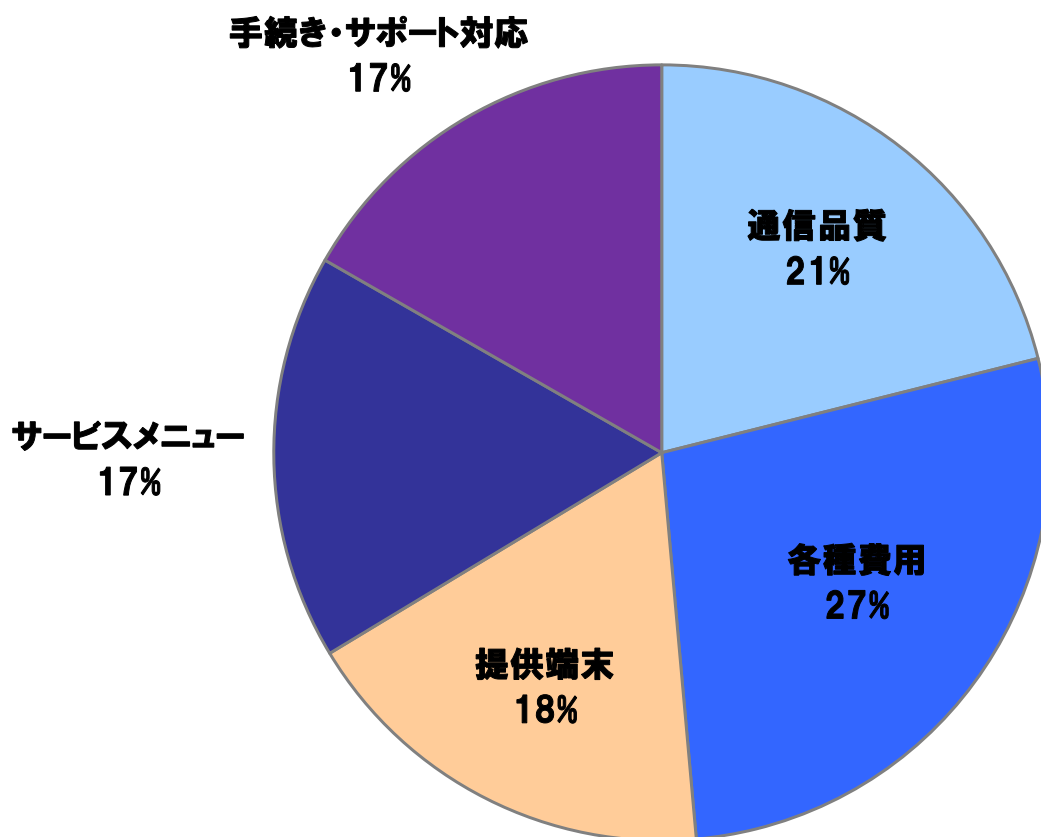
注)本調査の調査対象は一定のマーケットシェア(当社調べ)を満たしているサービスブランドとしています。
(J:COMモバイル、TONEモバイル、NifMo、nuroモバイル、b-mobile、U-mobile等その他サービスは調査対象としておりません)

出典: J.D. パワー 2019年格安SIMカード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年格安スマートフォン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



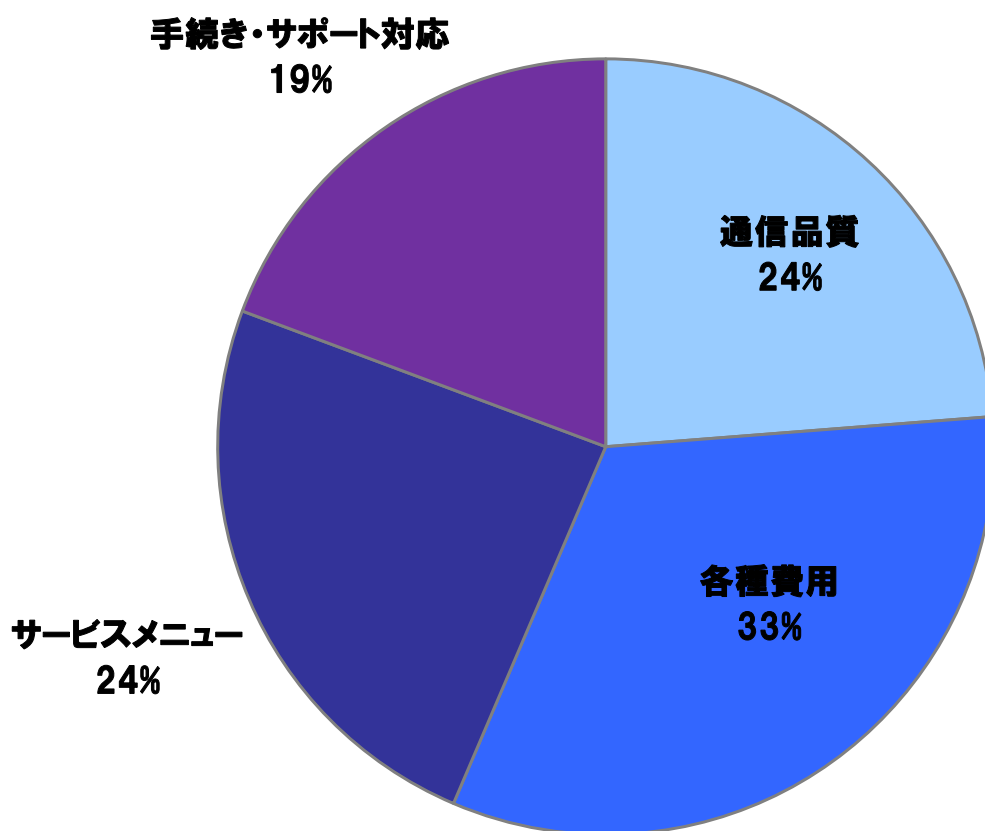
注) 各パーセント値は端数処理されているため、合計が100%にならないことがあります

出典: J.D. パワー 2019年格安スマートフォン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年格安SIMカード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年格安SIMカード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。