

2021年8月27日

J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2021 年法人向け携帯電話サービス顧客満足度調査SM

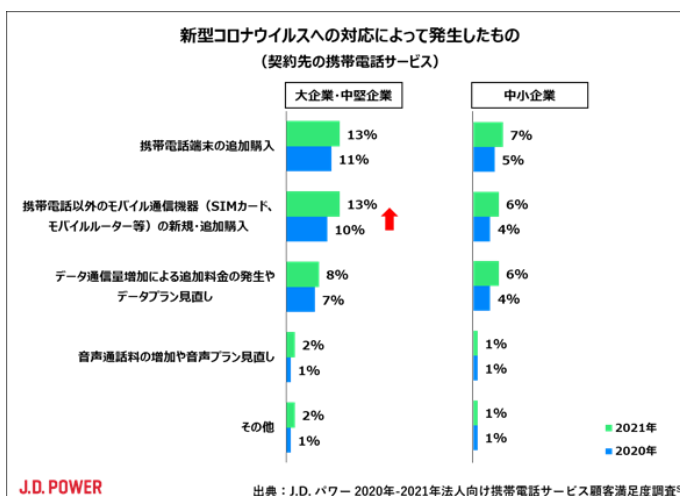
～大企業・中堅企業市場、中小企業市場ともに昨年に続き KDDI が総合満足度第 1 位～

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、**J.D. パワー 2021 年法人向け携帯電話サービス顧客満足度調査SM**の結果を発表した。

大企業・中堅企業市場ではコロナ前水準まで顧客満足度が改善

本年調査では、昨年調査（2020年9月発表）と比べて中小企業市場では市場全体の満足度に大きな変化は見られなかったものの、大企業・中堅企業市場では総合満足度が全体で+11ポイントと改善し、コロナ前の一昨年水準にまでの回復が見られた。特に営業対応面に関する満足度の改善が大きく、中でも「問い合わせへの対応」に対する評価は、対象となった全ての携帯電話サービス事業者で向上が見られた。新型コロナウイルスへの対応で発生した契約内容の変化をみると、本年調査でも大企業・中堅企業では「携帯電話端末の追加購入」や「携帯電話以外のモバイル通信機器（SIMカード、モバイルルーター等）の新規・追加購入」といった回答が中小企業と比べて多くあがっており、また、「携帯電話以外のモバイル通信機器の新規・追加購入」については昨年よりもやや増加している（右図参照）。大企業・中堅企業を中心に進んだテレワークであるが、これら新型コロナウイルスへの対応による契約追加・変更手続きについて、携帯電話サービス事業者側の対応が「迅速だった」とする回答が昨年から大きく増加しており、このような業界全体での顧客対応スピードの改善も満足度向上の背景にあると考えられる。

昨年の新型コロナウイルス感染拡大は、携帯電話サービス事業者側の営業活動のみならず、テレワーク導入を始めた顧客企業を中心にユーザー企業側にも様々な混乱をもたらしたと考えられるが、一年以上が経過した現在、一時的な混乱から抜け出しつつあるとも考えられる。しかし、新型コロナウイルスの収束に向けた先行きが依然として不透明な中、この先も多くの企業においてコロナ禍における働き方の模索は続いていくであろう。法人市場においても「スマートフォン」を主利用携帯電話端末とする企業は年々増加しており、本年は大企業・中堅企業では55%、中小企業でも56%と半数を超える水準にまでなってきている。携帯電話サービス事業者においてはスマートデバイスや5Gサービスの活用等含めた企業DXへの貢献が今後も更に求められていくであろう。



J.D. パワー 2021 年法人向け携帯電話サービス顧客満足度調査 No.1 を発表

総合満足度ランキングは下記の通り。

<大企業・中堅企業市場部門> ※従業員数 100 名以上企業市場（対象 3 社）

第 1 位：KDDI (659 ポイント)

6 年連続の総合満足度第 1 位。「コスト」ファクターで最高評価。

第2位：NTTドコモ (646ポイント)
第3位：ソフトバンク (614ポイント)

< 中小企業市場部門 > ※従業員数 50 名以上 100 名未満企業市場 (対象 3 社)

第1位：KDDI (631ポイント)

2年連続の総合満足度第1位。「コスト」ファクターで最高評価。

第2位：NTTドコモ (621ポイント)
第3位：ソフトバンク (594ポイント)

《 J.D. パワー 2021 年法人向け携帯電話サービス顧客満足度調査SM概要 》

年に1回、全国の企業を対象に法人契約をしている携帯電話サービスの利用状況や各種経験、満足度を聴取し明らかにする調査。今年で13回目の実施となる。

- 実施期間：2021年5月中旬～6月中旬 ■調査方法：郵送調査
- 調査対象：携帯電話サービスの法人契約をしている企業（従業員数50名以上）
- 調査回答社数：大企業・中堅企業市場（従業員数100名以上企業）：1,952社から2,482件
中小企業市場（従業員数50名以上100名未満企業）：1,412社から1,719件
※1回答企業から最大2社の評価を聴取

総合的な顧客満足度に影響を与えるファクターを設定し、各ファクターの詳細評価項目に関するユーザーの評価を基に1,000ポイント満点で総合満足度スコアを算出。顧客満足度を構成するファクターは、総合満足度に対する影響度が大きい順に、「営業対応」（32%）、「コスト」（30%）、「携帯電話端末・サービス^{*1}」（28%）、「トラブル対応」（9%）となっている（カッコ内は影響度）。

^{*1} 携帯電話端末、各種提供サービス、通信品質・エリアに関する評価領域

* J.D. パワーが調査結果を公表する全調査は、J.D. パワーが第三者機関として自主企画し実施したものです。

【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

メディア関係者様お問い合わせ：北見（コーポレート コミュニケーション）

Tel：03-4570-8410 E-mail：release@jdpa.com

調査レポート購読等お問い合わせ：野本（GBI 部門 通信・テクノロジーインダストリー）

Tel：03-4570-8400 E-mail：japanGBIPractice@jdpa.com

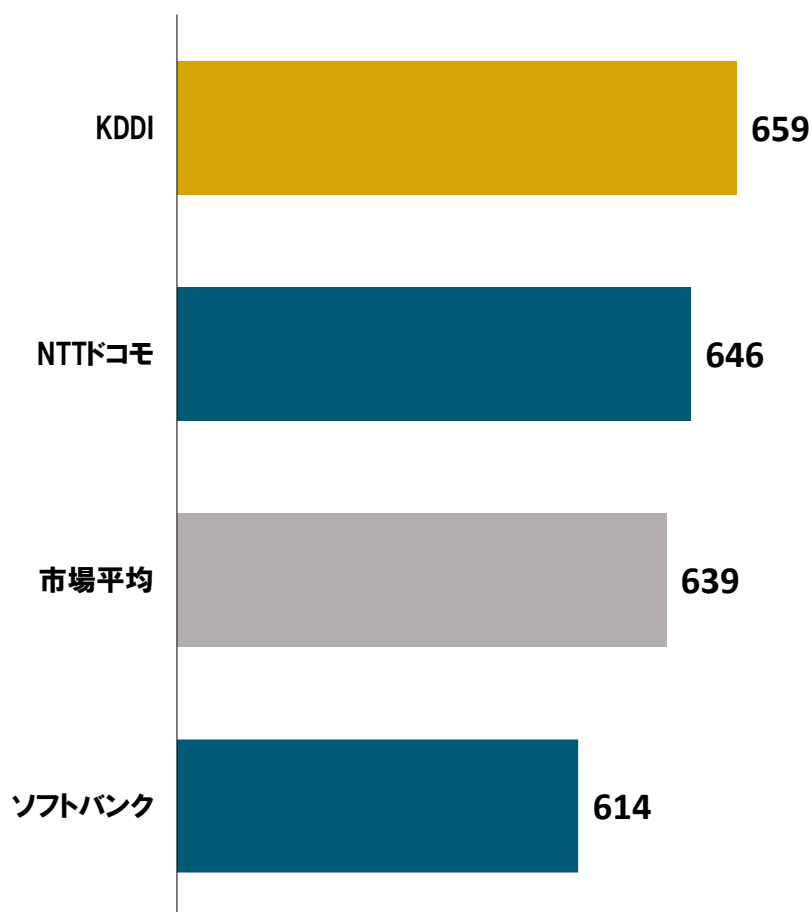
J.D. パワーについて：

J.D. パワー（本社：米国ミシガン州トロイ）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。50年以上にわたり、ビッグデータやAI、アルゴリズムモデリング機能を駆使し、消費者行動を捉え、世界を牽引する企業に、ブランドや製品との顧客の相互作用に関する鋭い業界インテリジェンスを提供するバイオニアです。

J.D. パワー 2021年法人向け携帯電話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】
(従業員数100名以上企業市場)



注) 回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランドのみ公表対象としています。

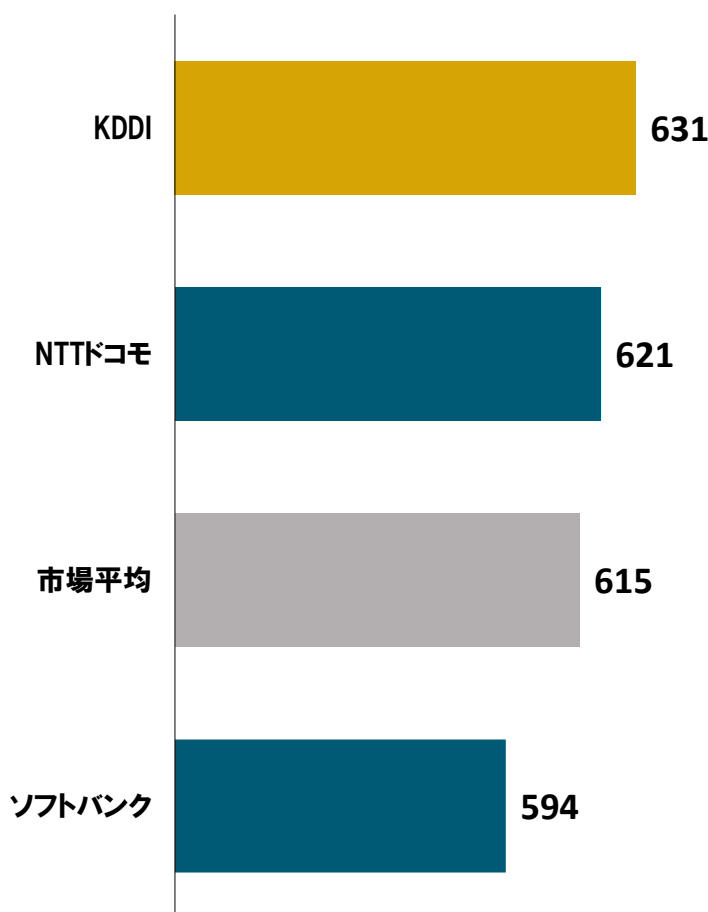
出典: J.D. パワー 2021年法人向け携帯電話サービス顧客満足度調査SM

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 2021年法人向け携帯電話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】
(従業員数50名以上100名未満企業市場)



注) 回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランドのみ公表対象としています。

出典: J.D. パワー 2021年法人向け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。