

2013年9月19日

株式会社インプレスビジネスメディア

www.impressbm.co.jp

**スマートフォンユーザーの総合満足度首位はソフトバンク、iPhoneユーザーが高い満足度
『スマートフォンユーザー満足度調査 2013』発表**

インプレスグループでエンタープライズIT関連メディア事業を手がける株式会社インプレスビジネスメディア(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:中村照明)のシンクタンク部門であるインターネットメディア総合研究所は、スマートフォンユーザー満足度調査 2013の結果を発表します。

本調査は、NTTドコモ、au、ソフトバンクのスマートフォンの個人利用者を対象に各1000人、合計3000人より得られたアンケート結果を集計・分析したものです(調査実施期間は2013年9月9日から13日)。調査では、主に利用しているスマートフォンについて、利用状況や「総合満足度」、「本体」「月々の料金」「ネットワーク」「サポート・アフターケア」「独自サービス」^{※1}の5項目についての満足度、さらに各項目を構成する詳細な34要素についての満足度などを尋ねています。主な調査結果は下記の通りです。

※1 携帯電話会社が提供するスマートフォンで利用可能なサービス(例:キャリアが提供するデジタルコンテンツやアプリ、Wi-Fiスポット、ポイント制度、クラウドサービス等)

■総合満足度トップはソフトバンクの54.1%、以下、au(46.9%)、NTTドコモ(43.8%)の順

現在主に利用しているスマートフォンの総合満足度^{※2}は、ソフトバンクが54.1%でトップとなり、以下、auが46.9%、NTTドコモが43.8%という順になった。

項目別の評価では、「本体」「月々の料金」「独自サービス」はソフトバンクが1位、「ネットワーク」「サポート・アフターケア」はNTTドコモが1位となった。ただし、「ネットワーク」についてはLTEに限定した場合は、ソフトバンクが1位であった。一方、3キャリア平均で59.4%と高い満足度の「本体」に対し、「ネットワーク」「サポート・アフターケア」「独自サービス」の満足度は3割程度、「月々の料金」は16.9%と低い。

スマートフォンを利用する上で重要と思う項目では、「月々の料金」は92.5%、「本体」は89.3%、「ネットワーク」は87.9%と、いずれも9割程度のユーザーが重要(「非常に重要」+「重要」)回答しているのに対し、「サポート・アフターケア」は68.5%、「独自サービス」は46.6%にとどまっており、差が見られた。満足度と合わせて見ると、ほとんどのユーザーが「ネットワーク」を重要と感じているが、その満足度は3割程度と高くなく、増大するデータ通信量に対し、ネットワークの整備がユーザーニーズに追いつかない状況がうかがえる。

※2 「非常によい」または「よい」と回答したユーザーの合計の比率

■ソフトバンクが iPhone に牽引され「本体」の満足度で他社を圧倒

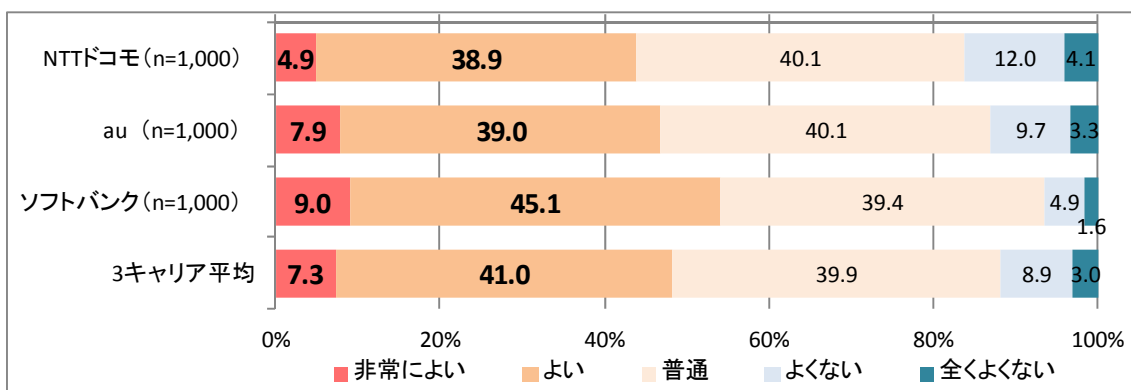
ソフトバンクは「本体」(71.6%)、「月々の料金」(19.9%)の項目でトップとなり、また、「ネットワーク」は最下位であるものの各キャリアの競争が激化している「LTE ネットワーク」(38.2%)に限定した場合はトップであった。これらの項目は、ユーザーがスマートフォンを利用する上で重要と感じている項目であり、その結果、総合満足度トップにつながっていると想定される。

特に、「本体」については、iPhone ユーザーの「本体」に対する満足度が 89.4%と極めて高く、iPhone ユーザーのシェアの高さに牽引され、ソフトバンクが他社を引き離す格好となったといえる。また、LTE ネットワークについては、LTE エリアの広さに対する評価は NTT ドコモを下回るが、通信速度やつながりやすさ、通信の安定性の評価が他社を上回っている。

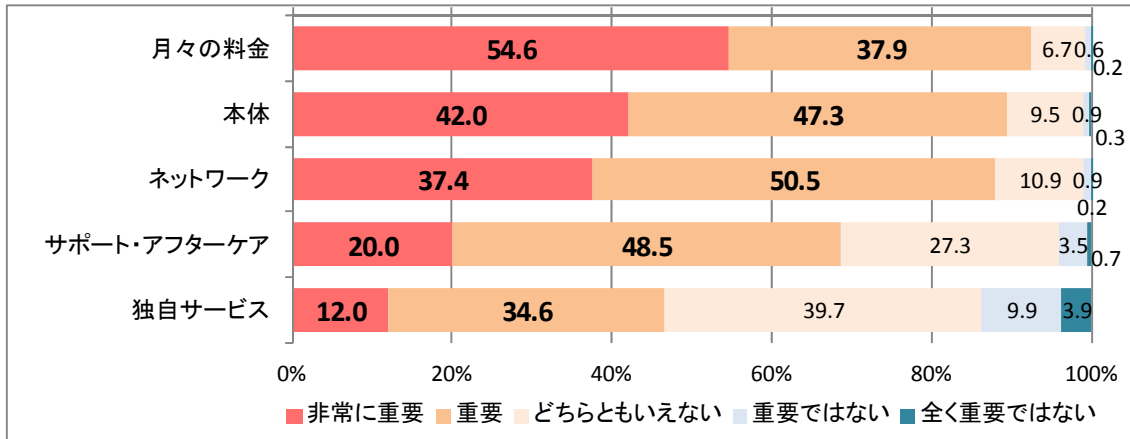
au は 46.9%で総合満足度 2 位となった。「本体」「月々の料金」「ネットワーク」「サポート・アフターサービス」で 2 位となりバランスよく評価されているものの、他社を上回り 1 位を獲得した項目はなく、これといった強みを打ち出せていない。また、LTE に対する評価は苦戦を強いられており、LTE ネットワークに対してはいずれの項目も他社を下回る結果となった。しかしながら、iPhone 5s/iPhone 5c ではこれまで対応していなかった、電波が届きやすいと言われる「プラチナバンド」の LTE に対応する。その他、「独自サービス」の中のデジタルコンテンツについては、au スマートパスを展開している au が他社より高評価を得ている。独自サービスでの差別化や、iPhone 5s/iPhone 5c での優位を謳う 800MHz 帯の周波数の利用により、今後、巻き返すことができるか注目される。

NTT ドコモは従来から定評のある「ネットワーク」「サポート・アフターサービス」で 1 位を獲得した。しかし、「ネットワーク」については、3G も含めた総合的な評価は得られているものの、LTE に限定した場合は、LTE の通信速度やつながりやすさ、安定性といった点で高評価を得られておらず、ソフトバンクに差を付けられている。また、調査時点では「本体」に対する満足度が高い iPhone を取り扱っていないため、「本体」に対する満足度は他キャリアから大きく引き離されている。

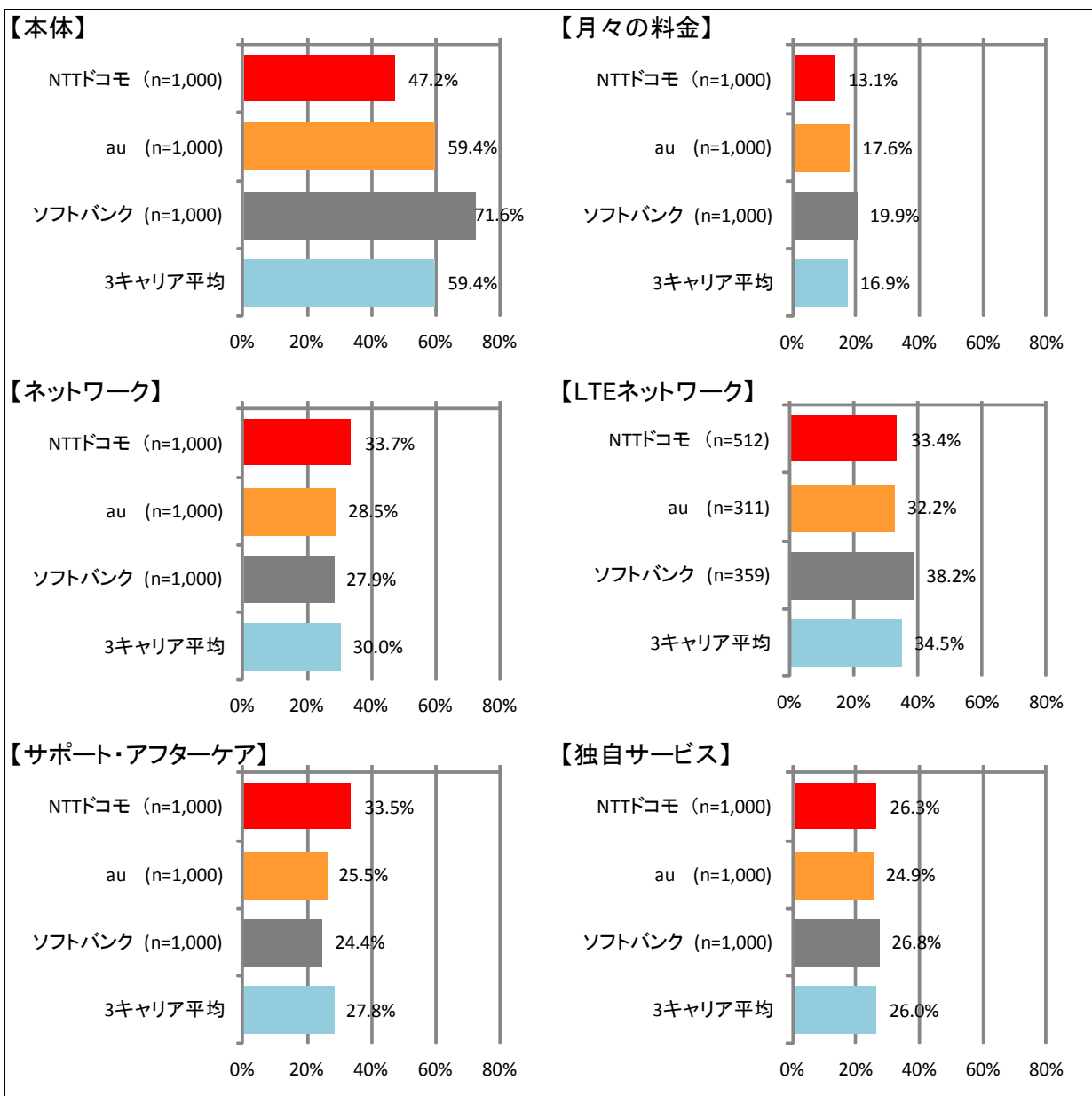
しかし、NTT ドコモもついに iPhone 5s/iPhone 5c の取り扱いを開始する。Android 搭載スマートフォンに加え、ユーザー評価の高い iPhone の提供によって、端末に対するユーザーの選択の幅も広がる。サービスエリアの広さに対する信頼感は高く、ブランド力と合わせ、iPhone を軸に先行する 2 社を追撃できるか、その動向が関心を集めている。



資料1 キャリア別 スマートフォンユーザーの総合満足度

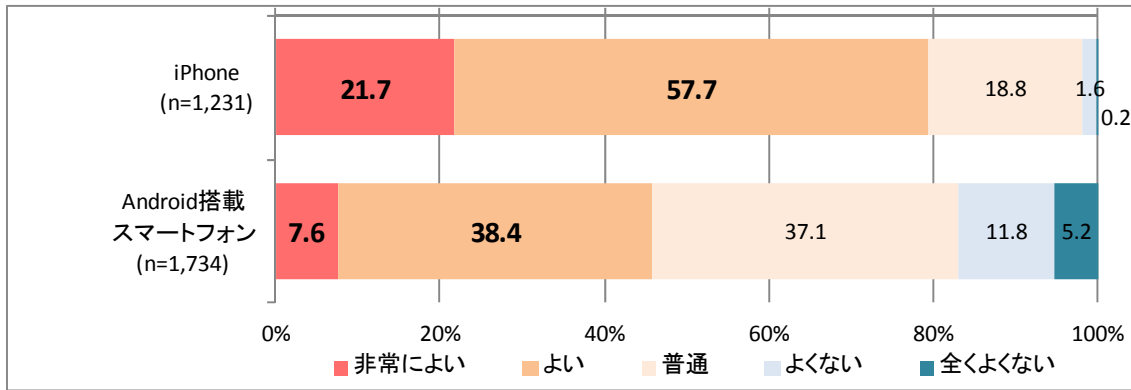


資料2 スマートフォンを利用する上で重要と思う項目



※各項目とも、「非常によい」と「よい」と回答したユーザーの比率を満足度としている

資料3 キャリア別 スマートフォンユーザーの項目別満足度



資料4 スマートフォン別 「本体」に対する満足度

＜＜スマートフォンユーザー満足度調査 2013 概要＞＞

- 調査企画・設計・分析 : 株式会社インプレスビジネスメディア インターネットメディア総合研究所
- 調査対象 : 15～69歳のスマートフォンユーザー
- 対象地域 : 全国
- 調査方法 : インターネット調査
- 調査モニタ : 株式会社マクロミル アンケートモニタ
- 割付 : プレ調査は性年代別インターネット 人口構成比(総務省「平成24年通信利用動向調査」)に整合するように割付を実施し、スマートフォンユーザーを抽出。本調査はプレ調査結果から得られたキャリア別のスマートフォンユーザー性年代構成に合わせて割付を行い実施
- 有効回答数 : 3,000件 (NTTドコモ、au、ソフトバンクの各ユーザー1,000件ずつ、合計3,000件)
- 調査期間 : プレ調査 2013年9月9日(月)～2013年9月11日(水)
本調査 2013年9月11日(水)～2013年9月13日(金)

【株式会社インプレスビジネスメディア】 <http://www.impressbm.co.jp/>

インプレスビジネスメディアは、企業内で情報コミュニケーション技術を活用する方々を対象に、様々な IT 関連専門メディアの運営と、読者データベースを基に属性別に最適な情報をお届けするターゲットマーケティング事業を展開しています。また、これらに付随するコンファレンス、セミナーの企画運営や、各種出版物の制作など、様々な IT 関連ソリューションを提供しています。

【インプレスグループ】 <http://impress.jp/>

株式会社インプレスホールディングス(本社:東京都千代田区、代表取締役:関本彰大、証券コード:東証 1 部 9479)を持株会社とするメディアグループ。「IT」「音楽」「デザイン」「山岳・自然」「モバイルサービス」を主要テーマに専門性の高いコンテンツ+サービスを提供するメディア事業を展開しています。

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社インプレスビジネスメディア インターネットメディア総合研究所 担当:柴谷
〒102-0075 東京都千代田区三番町 20 番地 TEL:03-5275-9040 FAX:03-5275-8089
電子メール:report-info@impress.co.jp、URL:<http://www.impressbm.co.jp/>

本調査のローデータを有償にてご提供いたします。詳しくは、上記問い合わせ先までお問い合わせください。