

報道関係者各位・サービス産業ご担当各位
(送信枚数:計5枚)

2014年9月29日

2014年度 オリコン顧客満足度ランキング『携帯メーカー』、『携帯端末』新規発表

総合第1位【富士通】

総合第2位【Apple】、総合第3位【LG エレクトロニクス】

『携帯端末』総合第1位【富士通】ARROWS NX F-01F (docomo) 」、

総合第2位【シャープ】AQUOS PHONE ZETA SH-01F (docomo) 」、

総合第3位【Apple】iPhone 5s (au (KDDI)) 」、

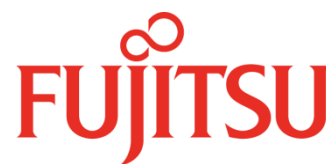
オリコン株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:小池恒)では、「目に見えないサービスを可視化する」をコンセプトに、実際にサービスを利用したことがある人を対象に調査した「オリコン顧客満足度ランキング」(<http://life.oricon.co.jp/>)を2006年より発表しており、今月、「子ども英会話」、「携帯キャリア」、「携帯メーカー」、「クレジットカード」の各ランキングを新規発表致しましたのでお知らせ致します。本リリースでは、「携帯メーカー」(<http://life.oricon.co.jp/rank-mobilephone>)についての詳細をお届けします。内容をご高覧の上、貴媒体にて本内容を是非ご紹介賜りたく、何卒宜しくお願い申し上げます。

<「携帯メーカーランキング」に関する分析と傾向>

■ユーザーの“メーカー選定の最重視項目”は「電池の持ち」 この項目の満足度の差が、総合順位に影響

2014年度 オリコン顧客満足度ランキング 携帯メーカー (スマートフォン) <総合>

総合順位	携帯メーカー名	2014年満足度(点)
1	富士通	72.21点
2	Apple	71.56点
3	LG エレクトロニクス	70.41点
4	シャープ	69.50点
5	ソニーモバイルコミュニケーションズ	68.30点



2014年度 オリコン顧客満足度ランキング 携帯メーカー(スマートフォン)総合第1位となった【富士通】

総合1位は、満足度72.21点の【富士通】。『項目別ランキング』を見ると(※次ページ参照)、「電池の持ち」、「通話品質」の2項目で1位、4項目で2位となるなど、全10項目中すべてでベスト5入り。特に、容量が大きいバッテリーの搭載のほか、富士通独自技術「ヒューマンセントリックエンジン」が省電力をサポートするため、「電池の持ち」の項目では、各携帯メーカー中、唯一の70点台を記録するなど、この項目のユーザー満足度は高い。 ※2ページ目に続く。

【お問い合わせ先】株式会社オリコン ME メディアリレーションU 星 誠一
TEL: 03-5785-5628 FAX: 03-3470-0626 e-mail: ml-cs@oricon.jp

この「電池の持ち」の項目の満足度(点)が総合ランキングの順位に影響を与えており、実際に満足度(点)を見てみると、【富士通】(72.79点)と総合2位の【Apple】(63.69点)のこの項目の差は9.10点、総合3位の【LGエレクトロニクス】(56.67点)との差は16.12点と離れている。最終的に総合得点(満足度・100点満点)を設定する際に、ユーザーが重視している項目には総合得点に与える影響が大きくなるようにウェイトを定めているが、ユーザー最重視項目のこの「電池の持ち」の点数の差が、総合上位3社の総合順位を分けた要因となったようだ。

その総合2位の【Apple】は満足度71.56点。やはりそのデザイン性から「端末デザイン・質感」で1位。また、「動作速度」、「カメラの使いやすさ」で1位、「ネットの繋がりがやすさ」、「通話品質」で2位となるなど、日常的にスマートフォンで使用する機能の項目で高満足度を得ている。総合3位は満足度70.41点の【LGエレクトロニクス】。「メニュー設定のわかりやすさ」、「端末サイズ」、「ディスプレイ」、「ネットの繋がりがやすさ」、「メール操作のしやすさ」の5項目で1位、2項目で2位を獲得。全体的な高満足度で総合3位となった。

【項目別ランキング】

順位/ 項目	メニュー設定の わかりやすさ	端末サイズ	ディスプレイ	端末デザイン・質感	動作速度
1	LGエレクトロニクス 71.25点	LGエレクトロニクス 75.83点	LGエレクトロニクス 80.14点	Apple 79.34点	Apple 75.26点
2	富士通 68.27点	Apple 73.13点	富士通 77.11点	LGエレクトロニクス 77.08点	LGエレクトロニクス 71.94点
3	Apple 67.25点	HTC 72.82点	サムスン 76.68点	HTC 76.79点	富士通 70.32点
4	HTC 66.92点	富士通 71.80点	Apple 75.66点	富士通 76.24点	ソニーモバイルコミ ュニケーションズ 69.04点
5	シャープ 65.67点	ソニーモバイルコミ ュニケーションズ 70.63点	HTC 74.87点	ソニーモバイルコミ ュニケーションズ 75.09点	HTC 68.72点

順位/ 項目	電池の持ち	カメラの使いやすさ	ネットの 繋がりがやすさ	通話品質	メール操作の しやすさ
1	富士通 72.79点	Apple 73.36点	LGエレクトロニクス 74.03点	富士通 72.55点	LGエレクトロニクス 68.33点
2	シャープ 69.62点	富士通 69.08点	Apple 73.12点	Apple 71.81点	富士通 66.77点
3	Apple 63.69点	ソニーモバイルコミ ュニケーションズ 67.64点	富士通 71.51点	LGエレクトロニクス 71.67点	HTC 66.15点
4	京セラ 62.87点	シャープ 66.44点	ソニーモバイルコミ ュニケーションズ 70.04点	ソニーモバイルコミ ュニケーションズ 70.65点	シャープ 65.87点
5	ソニーモバイルコミ ュニケーションズ 59.63点	LGエレクトロニクス 65.56点	シャープ 69.56点	シャープ 69.28点	Apple 63.89点

【調査概要】

<携帯メーカー(スマートフォン)>

◆調査期間:2014/06/13~2014/06/17 ◆回答者数:3,661 サンプル

◆調査対象者 性別:男女、年齢:15歳以上、地域:全国、条件:2013年度発売モデルを利用している人

<携帯端末(スマートフォン)>

◆調査期間:2014/06/13~2014/06/17 ◆回答者数:3,661 サンプル

◆調査対象者 性別:男女、年齢:15歳以上、地域:全国、条件:2013年度発売モデルを利用している人

2014 年度 オリコン顧客満足度ランキング 携帯端末（スマートフォン）〈総合〉

総合 順位	携帯キャリア	発売年	機種名	2014 年 満足度 (点)
1	docomo	2013	【富士通】ARROWS NX F-01F	74.20 点
2	docomo	2013	【シャープ】AQUOS PHONE ZETA SH-01F	72.91 点
3	au (KDDI)	2013	【Apple】iPhone 5s	72.78 点
4	au (KDDI)	2013	【ソニーモバイルコミュニケーションズ】Xperia Z1 SOL23	72.61 点
5	au (KDDI)	2013	【シャープ】AQUOS PHONE SERIE SHL23	72.21 点
6	docomo	2013	【Apple】iPhone 5s	71.93 点
7	docomo	2013	【ソニーモバイルコミュニケーションズ】Xperia Z1 SO-01F	71.25 点
8	ソフトバンク	2013	【Apple】iPhone 5s	71.24 点
9	docomo	2013	【Apple】iPhone 5c	70.74 点
10	docomo	2013	【ソニーモバイルコミュニケーションズ】Xperia Z1 f SO-02F	70.27 点

■『携帯端末(スマートフォン)〈総合〉』の第 1 位は「【富士通】ARROWS NX F-01F(docomo)」 「iPhone」シリーズ、4 項目のベスト 5 をほぼ独占

『携帯端末(スマートフォン)ランキング』の総合 1 位は「【富士通】ARROWS NX F-01F(docomo)」(右画像)で満足度 74.20 点。『項目別ランキング』(※次ページ参照)では、ユーザー最重視項目の「電池の持ち」で 1 位を獲得。「3200mAh バッテリー」という大容量バッテリーや、明るさと省電力を両立した「WhiteMagic ディスプレイ」、また、富士通独自の省電力機能の「ヒューマンセントリックエンジン」などで、電池持ち 3 日間を実現。さらに、「通話品質」で 1 位、「メール操作のしやすさ」で 2 位と、基本的な機能でも高満足度。「電波の繋がりがやすさ、バッテリーの持ちは問題なし」(30 代/男性)、「ほとんどの場所で通信速度、通話品質は良い」(40 代/女性)などの声が挙がっている。

この「【富士通】ARROWS NX F-01F(docomo)」は、ユーザーの満足度向上を目指し、不満点を徹底解析し実現させた商品だそうで、富士通担当者は、「なかでも、電池持ち、画面の見易さ、つながりやすさ、端末の持ちやすさ、サクサク感など基本性能の満足度を向上させるための開発を徹底的に行いました」と、今回の高満足度につながった理由を明かす。また、「引き続きお客様満足度 No.1 を目指し、ARROWS は心地よく使えるを目指し商品開発を進めていきたい」と、更なる開発への意欲も見せている。



ARROWS NX F-01F

『携帯端末(スマートフォン)〈総合〉』のベスト 10 内に「iPhone」シリーズが 4 機種ランクイン。『項目別ランキング』(※次ページ参照)の「端末サイズ」、「端末デザイン・質感」、「動作速度」、「カメラの使いやすさ」の各項目ではベスト 5 をほぼ独占するなど、「iPhone」シリーズの高満足度が際立っている。

【お問い合わせ先】株式会社オリコン ME メディアリレーション U 星 誠一
TEL : 03-5785-5628 FAX : 03-3470-0626 e-mail : ml-cs@oricon.jp

【項目別ランキング】

順位/ 項目	メニュー設定の わかりやすさ	端末サイズ	ディスプレイ	端末デザイン・質感	動作速度
1	【富士通】ARROWS NX F-01F (docomo) 69.85点	【Apple】iPhone 5s (au (KDDI)) 74.06点	【ソニーモバイルコ ミュニケーションズ】 Xperia Z1 SOL23 (au (KDDI)) 78.01点	【Apple】iPhone 5s (au (KDDI)) 81.00点	【Apple】iPhone 5s (au (KDDI)) 77.02点
2	【Apple】iPhone 5s (ソフトバンク) 69.47点	【Apple】iPhone 5c (docomo) 73.60点	【富士通】ARROWS NX F-01F (docomo) 77.76点	【Apple】iPhone 5s (docomo) 79.75点	【Apple】iPhone 5s (docomo) 75.33点
3	【シャープ】AQUOS PHONE SERIE SHL23 (au (KDDI)) 68.47点	【Apple】iPhone 5s (ソフトバンク) 73.51点	【ソニーモバイルコ ミュニケーションズ】 Xperia Z1 SO-01F (docomo) 77.48点	【Apple】iPhone 5s (ソフトバンク) 79.66点	【Apple】iPhone 5s (ソフトバンク) 75.19点
4	【Apple】iPhone 5s (au (KDDI)) 67.67点	【Apple】iPhone 5s (docomo) 73.29点	【シャープ】AQUOS PHONE ZETA SH-01F (docomo) 76.97点	【Apple】iPhone 5c (docomo) 78.60点	【Apple】iPhone 5c (au (KDDI)) 73.47点
5	【ソニーモバイルコ ミュニケーションズ】 Xperia Z1 SOL23 (au (KDDI)) 67.48点	【HTC】HTC J One HTL22 (au (KDDI)) 72.82点	【Apple】iPhone 5s (au (KDDI)) 76.77点	【ソニーモバイルコ ミュニケーションズ】 Xperia Z1 SOL23 (au (KDDI)) 78.58点	【ソニーモバイルコ ミュニケーションズ】 Xperia Z1 SOL23 (au (KDDI)) 73.21点

順位/ 項目	電池の持ち	カメラの使いやすさ	ネットの 繋がりのやすさ	通話品質	メール操作の しやすさ
1	【富士通】ARROWS NX F-01F (docomo) 80.15点	【Apple】iPhone 5s (au (KDDI)) 73.84点	【Apple】iPhone 5s (au (KDDI)) 75.16点	【富士通】ARROWS NX F-01F (docomo) 74.03点	【シャープ】AQUOS PHONE Xx 302SH (ソフトバンク) 68.33点
2	【シャープ】AQUOS PHONE SERIE SHL23 (au (KDDI)) 77.35点	【Apple】iPhone 5c (au (KDDI)) 73.56点	【ソニーモバイルコ ミュニケーションズ】 Xperia Z1 SO-01F (docomo) 74.19点	【ソニーモバイルコ ミュニケーションズ】 Xperia Z1 SO-01F (docomo) 73.76点	【富士通】ARROWS NX F-01F (docomo) 68.06点
3	【シャープ】AQUOS PHONE ZETA SH-01F (docomo) 75.00点	【Apple】iPhone 5s (ソフトバンク) 73.48点	【Apple】iPhone 5s (docomo) 74.05点	【Apple】iPhone 5s (docomo) 73.33点	【シャープ】AQUOS PHONE ZETA SH-01F (docomo) 67.58点
4	【シャープ】AQUOS PHONE SERIE SHL22 (au (KDDI)) 74.50点	【Apple】iPhone 5s (docomo) 73.45点	【ソニーモバイルコ ミュニケーションズ】 Xperia Z1 SOL23 (au (KDDI)) 73.74点	【Apple】iPhone 5s (au (KDDI)) 72.97点	【ソニーモバイルコ ミュニケーションズ】 Xperia Z1 SO-01F (docomo) 67.18点
5	【ソニーモバイルコ ミュニケーションズ】 Xperia Z1 SOL23 (au (KDDI)) 70.98点	【Apple】iPhone 5c (docomo) 72.25点	【シャープ】AQUOS PHONE SERIE SHL23 (au (KDDI)) 73.67点	【シャープ】AQUOS PHONE ZETA SH-01F (docomo) 72.95点	【シャープ】AQUOS PHONE SERIE SHL23 (au (KDDI)) 67.14点

【オリコン顧客満足度ランキング一覧】
 (<http://life.oricon.co.jp/>)



■ 9月発表：新規・発表ランキング

子ども英会話、携帯キャリア、携帯メーカー、クレジットカード

■ 10月発表予定：更新・発表ランキング

来店型保険ショップ、車買取会社

	ランキング名
保険関連ランキング (6)	・自動車保険 ・医療保険 ・バイク保険 ・海外旅行保険 ・ペット保険 ・来店型保険ショップ
マネー関連ランキング (5)	・ネット銀行 ・ネット証券 ・FX取引 ・クレジットカード ・住宅ローン
通信関連ランキング (4)	・携帯キャリア ・携帯メーカー ・プロバイダ ・モバイルデータ通信
生活関連ランキング (8)	・引越し会社 ・トランクルーム ・リフォーム会社 ・ウォーターサーバー ・オンラインゲーム ・食材宅配サービス ・ネットスーパー ・車買取会社
グルメ関連ランキング (4)	・レストランチェーン ・宅配ピザ ・カレーショップ ・回転寿司
受験関連ランキング (12)	・英会話スクール ・子ども英会話 ・オンライン英会話 ・大学受験 現役 ・大学受験 高卒 ・高校受験 塾 首都圏 ・高校受験 塾 近畿 ・高校受験 個別指導塾 首都圏 ・高校受験 個別指導塾 近畿 ・中学受験 塾 首都圏 ・中学受験 塾 近畿 ・中学受験 個別指導塾
転職関連ランキング (2)	・人材派遣会社 ・転職、人材紹介会社
美容関連ランキング (3)	・エステサロン ・メンズエステ ・フィットネス

【2014年9月現在：8部門44ジャンル】

オリコン顧客満足度ランキングは、「過去数年以内(ジャンルにより異なりますが概ね3年前後)に実際にサービスを利用した人」を対象に、設定した各項目について満足度ポイントを集計、各項目の重視度(比重値)を掛け合わせたうえで総合ランキングとして集計し発表しております。従いまして、当ランキングは利用者の認識に基づくものであり、あくまで1つの目安としてご利用いただいておりますため、必ずしもランキン企業の各評価、順位の有意性を保証するものではありません。

【お問い合わせ先】株式会社オリコン ME メディアリレーション U 星 誠一
 TEL : 03-5785-5628 FAX : 03-3470-0626 e-mail : ml-cs@oricon.jp