



プレスリリース

「2014年7月 スマートフォン つながりやすさ満足度調査」

～ つながりやすさ満足度 都道府県別トップは宮崎県、携帯電話キャリア別ではauが70.5ptでトップに。～

- auが、満足度 70.5ptでトップ。39 都道府県で 1 位を獲得。LTE の広さを裏付け。
- NTTドコモは iPhone 利用者の満足度が高いが、全体では次点。混雑場所で不満の声。
- ソフトバンクは全体的に苦戦。旅行先や地方でのつながりにくさへの不満などが響いた。
- 都道府県別の満足度上位は、1 位・宮崎県、2 位・静岡県、3 位・福岡県に。

株式会社 ICT総研（東京都千代田区）は7月18日、2014年7月時点での、スマートフォンのつながりやすさ満足度に関する調査結果をまとめた。携帯電話キャリアは、大手3社ともにiPhone、Androidスマートフォンがラインナップの中心となったことで端末の差別化ができなくなり、通話定額、通信容量分け合いなど料金プランの面でも横並びの状態となった。数少ない差別化要素は、ネットワーク面、サービス面などに限られており、特にネットワーク面では、高速データ通信対応エリアを日々拡大するなど、各社がユーザー獲得及び満足度向上のために注力している。今回は、ネットワーク面、特に「つながりやすさ・切れにくさ」に照準を絞り、ユーザーの現時点での実感や満足度を把握することを目的とした。日々刻々と変わるネットワーク環境であるが、現時点でのユーザーの声を可視化したものとして、参考にさせていただきたい。

調査対象は、NTTドコモ、au（KDDI）、ソフトバンクモバイル（以下、ソフトバンク）のLTE対応のiPhone5s、iPhone5c、Androidスマートフォンいずれかの利用者7,500人。調査期間は7月11日から15日まで。Webアンケートを活用した。

■ auが、満足度 70.5ptでトップ。39 都道府県で 1 位を獲得。LTE の広さを裏付け。

調査の結果、auが満足度 70.5ポイントでトップとなった。3社平均の65.7ポイントと比べても著しく高い。アンケートで「満足」と回答した割合が23.2%、「どちらかと言えば満足」とした割合が48.5%と、ともに最も多く、合わせて7割の利用者が現時点の「つながりやすさ」に満足している結果を示した。OS別に見ると、iPhone5s/5c利用者の満足度が74.8ポイント、Androidの利用者が68.7ポイントと、iPhone5s/5c利用者の満足度の方が約1割高い。「つながりやすさ・切れにくさ」について不満を実感している場面を挙げると、「旅行先や地方でのつながりやすさ、切断状況」では不満実感者の少なさをトップの座を譲ったものの、「4GLTEにつながる事が少ない」と実感した回答者が、日常的な場面、混雑している場面、旅行先や地方のいずれの場面でも最も少ない結果となり、同社が強みとするLTEエリアの広さを裏付ける結果となった。

■ NTTドコモは iPhone 利用者の満足度が高いが、全体では次点。混雑場所で不満の声。

NTTドコモは、満足度 66.9 ポイントで次点となった。「満足」と回答した割合が 17.7%、「どちらかと言えば満足」と回答した割合が 48.0%と、合わせて 66%の利用者が満足している結果を示したが、トップのauには及ばなかった。OS 別に見ると、iPhone5s/5c 利用者の満足度が 71.8 ポイントと非常に高かったものの、Android 利用者の満足度が 66.2 ポイントとやや低く出たことが影響した。「混雑している場面で切断してしまう」(8.0%)、「混雑している場面で Xi につながる事が少ない」(6.0%) 点などが不満の声として出ており、これが満足度トップを逃した要因の 1 つであると考えられる。

■ ソフトバンクは全体的に苦戦。旅行先や地方でのつながりにくさへの不満などが響いた。

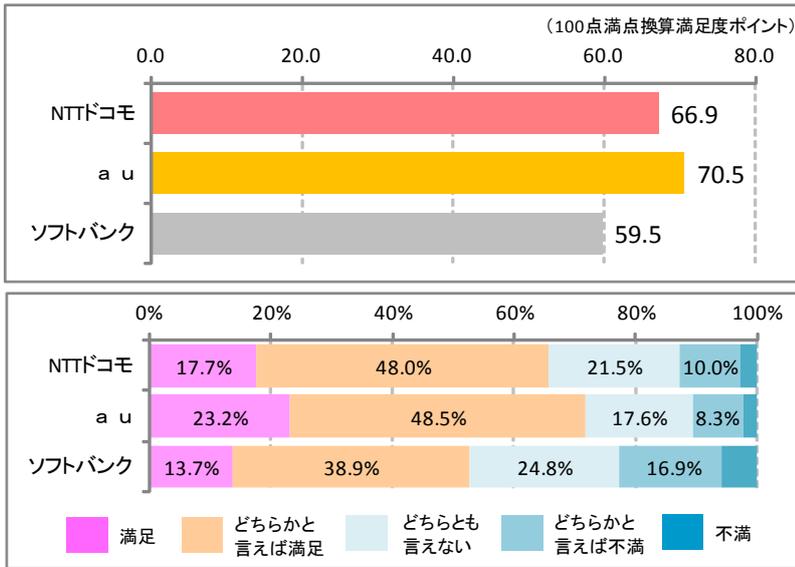
ソフトバンクは、つながりやすさ満足度 59.5 ポイントと、芳しくない結果となった。「満足」と回答した割合が 13.7%、「どちらかと言えば満足」と回答した割合が 38.9%と、合わせて半数以上の回答者が満足しているものの、逆に全体の 2 割以上が「不満」、「どちらかと言えば不満」と実感。OS 別に見ると、iPhone5s/5c 利用者の満足度は 61.4 ポイントと、60 ポイントを超えているものの、Android 利用者の満足度が 55.8 ポイントと伸び悩んだ。不満要因を聞くと、「旅行先や地方でインターネットにつながりにくい」(20.8%)、「混雑している場面でインターネットにつながりにくい」(18.2%) などの割合が高く、これらが響いたものと見られる。

■ 都道府県別の満足度上位は、1 位・宮崎県、2 位・静岡県、3 位・福岡県に。

都道府県別に回答者を分解したところ、つながりやすさ満足度 1 位は宮崎県(70.8 ポイント)、2 位は静岡県(70.6 ポイント)、3 位は福岡県(70.1 ポイント)となり、この 3 県のみが 3 社平均で 70 ポイントを超えた。au が 39 都道府県でトップであり、トップ地点最多。NTTドコモが 7 県でトップとなった。

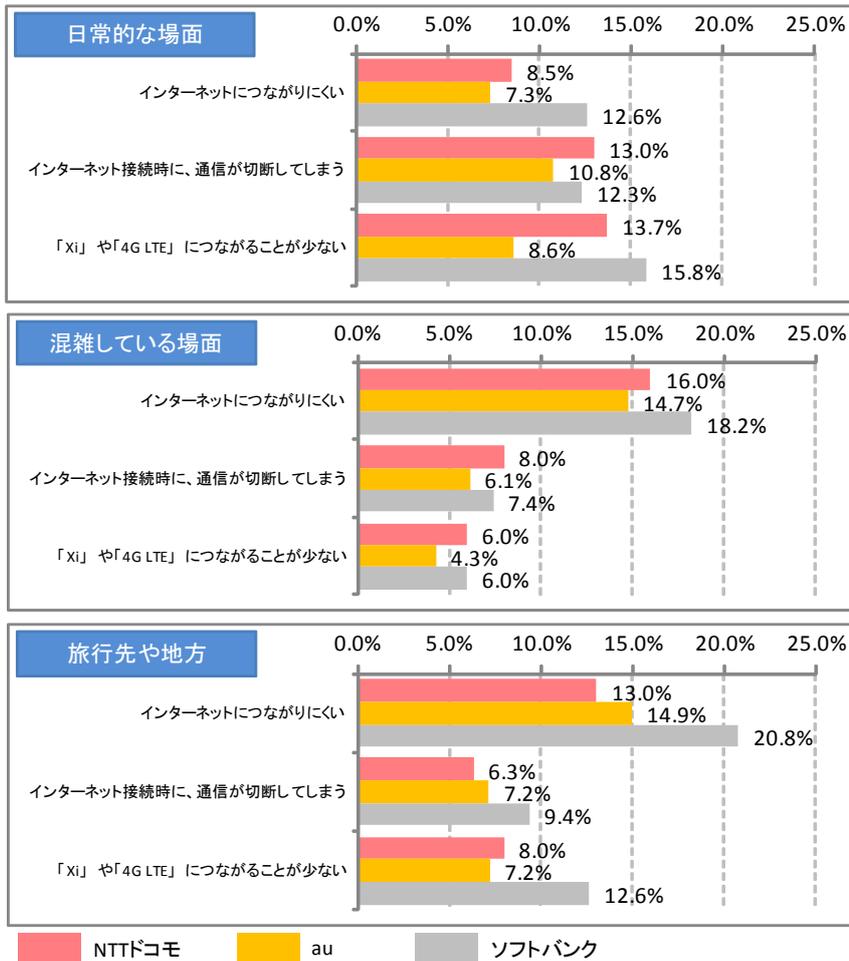
「つながりやすさ・切れにくさ」を要望する利用者の声は依然として多いため、携帯電話キャリア各社は、日々ネットワークの改善・向上に取り組んでいる。携帯電話キャリアが公表している「〇〇年度に人口カバー率〇〇%達成、基地局数〇〇局達成」というような数値もあるが、各社ごとにカバー率の定義や基地局建設の考え方が異なる(※人口カバー率については、今後定義が統一される)ため、利用者から見ると比較しづらい点があることも否めない。ネットワーク改善の取り組みについても、分かりやすく、できるだけ統一した基準で伝えることで、利用者からも認知されていくことだろう。ICT 総研では、これからもユーザーの声を客観的に可視化した同様の調査を定期的実施していく方針だ。

■表1. スマートフォンの「つながりやすさ・切れにくさ」についての満足度



* 回答者数(n数)は、NTTドコモ=2538、au=2491、ソフトバンク=2471。
 * 100点満点換算満足度ポイントは、「満足」=100、「どちらかと言えば満足」=75、「どちらとも言えない」=50、「どちらかと言えば不満」=25、「不満」=0として換算したものの。

■表2. スマートフォンの「つながりやすさ・切れにくさ」についての不満実感



* 回答者数(n数)は、NTTドコモ=2538、au=2491、ソフトバンク=2471。

■表 3. 都道府県別「つながりやすさ・切れにくさ」についての満足度

	回答者数 (n数)	100点満点換算満足度ポイント			
		NTTドコモ	au	ソフトバンク	全体平均
北海道	160	68.1	70.8	59.5	66.7
青森県	160	63.4	70.3	53.8	62.5
岩手県	160	66.7	73.1	54.7	64.8
宮城県	160	67.1	70.8	66.5	68.1
秋田県	160	61.6	71.7	58.0	63.8
山形県	160	65.3	67.5	61.3	64.7
福島県	160	70.4	71.7	63.7	68.6
茨城県	160	62.5	68.9	59.0	63.4
栃木県	160	66.2	71.7	58.0	65.3
群馬県	160	65.7	74.5	66.5	68.9
埼玉県	160	63.4	70.8	58.5	64.2
千葉県	160	63.9	70.8	57.5	64.1
東京都	160	59.7	62.7	59.9	60.8
神奈川県	160	64.4	65.6	59.9	63.3
新潟県	160	67.1	69.3	63.2	66.6
富山県	160	70.8	68.9	57.5	65.8
石川県	160	65.7	68.9	54.7	63.1
福井県	160	66.7	73.1	56.1	65.3
山梨県	160	66.2	68.4	59.9	64.8
長野県	160	62.0	68.9	61.8	64.2
岐阜県	160	65.3	68.9	62.3	65.5
静岡県	160	71.3	76.4	64.2	70.6
愛知県	160	64.8	65.1	62.7	64.2
三重県	160	69.4	67.5	61.8	66.3
滋賀県	160	65.3	67.0	68.4	66.9
京都府	160	62.0	67.9	63.2	64.4
大阪府	160	67.6	70.8	61.3	66.6
兵庫県	160	63.4	71.7	62.3	65.8
奈良県	160	71.8	67.9	59.9	66.6
和歌山県	159	65.7	68.4	59.6	64.6
鳥取県	159	74.1	67.5	56.3	66.0
島根県	159	69.4	69.3	51.9	63.7
岡山県	160	70.8	70.3	58.5	66.6
広島県	160	71.8	72.2	49.1	64.4
山口県	159	68.1	73.6	57.2	66.4
徳島県	160	67.1	69.8	57.5	64.8
香川県	160	69.4	69.8	59.4	66.3
愛媛県	160	67.6	73.6	59.4	66.9
高知県	152	67.6	69.8	55.6	64.8
福岡県	159	69.9	76.4	63.9	70.1
佐賀県	159	61.1	73.1	58.2	64.2
長崎県	159	73.1	69.3	59.1	67.3
熊本県	159	63.0	75.9	57.7	65.6
大分県	159	69.0	69.8	63.0	67.3
宮崎県	159	75.5	77.8	58.7	70.8
鹿児島県	159	65.7	72.6	54.3	64.3
沖縄県	159	69.4	70.8	57.2	65.9
回答者全体	7,500	66.9	70.5	59.5	65.7

【本資料の調査結果・推計データについて】

* NTTドコモ、au、ソフトバンクのLTE対応のiPhone5s、iPhone5c、Androidスマートフォンのユーザー7,500人へのWebアンケート調査結果を分析したものである。都道府県別にできるだけ均等に収集する形式とした。

* スマートフォンの「データ通信」についての「つながりやすさ・切れにくさ」を対象とした。

* 100点満点換算満足度ポイントは、各項目で「満足」、「どちらかと言えば満足」、「どちらとも言えない」、「どちらかと言えば不満」、「不満」の5段階で評価してもらったものを、それぞれ、100/75/50/25/0ポイントに換算した。

■本リリースに関するお問い合わせ先

株式会社 ICT 総研 調査部

〒101-0041 東京都千代田区神田須田町 1-4-4 神田須田町ビル 3階

TEL:03-6206-0941

ホームページ: <http://www.ictr.co.jp>