

2020年6月10日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2020年 SIM フリースマートフォン顧客満足度調査SM

～初の SIM フリースマホ調査、Apple が総合満足度第 1 位～

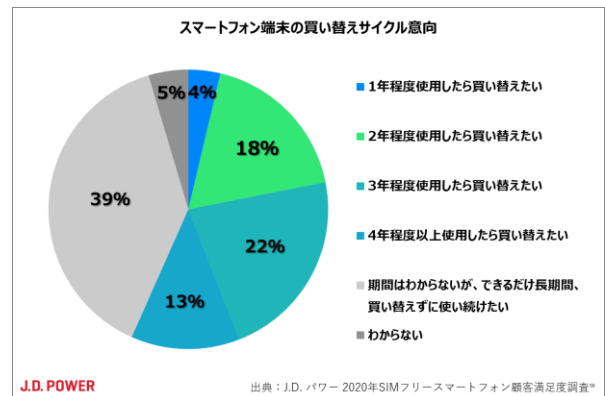
CS（顧客満足度）に関する調査・コンサルティングの国際的な専門機関である株式会社 J.D. パワー ジャパン（本社：東京都港区、代表取締役社長：山本浩二、略称：J.D. パワー）は、**J.D. パワー 2020年 SIM フリースマートフォン顧客満足度調査SM**の結果を発表した。

スマートフォンの買い替えサイクル、3年以上の長期保有意向が大多数

SIM フリースマートフォン購入ユーザーにおける端末の買い替えサイクルの意向を聴取したところ、2年程度以内で買い替えたいというユーザーは約2割にとどまり、多くのユーザーが3年以上同じ端末を使い続けたいという意向を示した。スマートフォンは短い期間で買い替えず、長期保有することが当たり前となってきていることがうかがえる。

しかし、実際に端末購入から3年以上が経過しているユーザーと、購入からまだ1年以内のユーザーとを比較すると、3年以上経過しているユーザーの端末に対する顧客満足度は低い傾向にあった。加えて、引き続き同じメーカーの端末を購入したいという意向も低く、2割のユーザーは違うメーカーを選びたいと回答しており、長期使用ユーザーから高い満足度やロイヤリティを得られにくい構図となっている。詳細を見ると、購入から3年以上が経過しているユーザーでは特に「バッテリー」「本体機能・性能」「カメラ」で満足度の低さが目立った。バッテリーについては「バッテリーの持ち」、本体機能・性能に関しては「動作性能・反応速度（動作遅延やフリーズの少なさ）」に対する評価が低い傾向にあり、使用年数の経過とともにバッテリー性能や動作性能にストレスを感じるユーザーが多くなっていると考えられる。一方、カメラ機能については「撮影画質のきれいさ」「暗い室内や夜間での写りの良さ」といった撮影画質の面で購入1年以内ユーザーと大きな評価差がついており、これはスマートフォン内蔵カメラの性能が年々向上していることの裏返しと推察される。

スマートフォン端末の価格はハイエンド機を中心に上昇のトレンドにあり、加えて携帯電話サービス事業者においても従来のような割引販売は制限されてきている。スマートフォン市場全体で見ても、購入した端末をできるだけ長く使い続けたいというユーザー志向はこの先ますます強まっていくと考えられる。顧客満足や顧客維持という観点からは4年、5年先のユーザーの使い心地や満足度を見据えた製品・サービス設計が不可欠であろう。



端末メーカーの満足度は2極化、特に「カメラ」の評価で顕著

今回初めて調査を実施した SIM フリースマートフォンの顧客満足度であるが、総合満足度スコアは業界全体で 643 ポイント（1,000 ポイント満点）となった。一概に比較は難しいが、当社で実施している他の通信関連分野の満足度調査結果と比べ、高い顧客満足度水準に位置していると言える。ただし、今回ランキング対象となった端末4メーカー中、上位メーカー（総合満足度1位、2位）とそれ以降のメーカー（3位、4位）ではスコアに50ポイント以上の大

きな開きが見られており、2極化の構図となっている。両者では特に「カメラ」に対する満足度の差が最も顕著となっている。

J.D. パワー 2020 年 SIM フリース마트フォン顧客満足度 No.1 を発表

総合満足度ランキングは下記の通り。

第1位：Apple(アップル) (662 ポイント)

「本体機能・性能」「外観・デザイン」「ディスプレイ」「カメラ」で最高評価。

第2位：HUAWEI(ファーウェイ) (659 ポイント)

「バッテリー」「端末価格」で最高評価。

第3位：SHARP(シャープ) (609 ポイント)

「アフターサポート／保証プラン」で最高評価。

《 J.D. パワー 2020 年 SIM フリース마트フォン顧客満足度調査SM概要 》

家電量販店やメーカーショップ、オンライン通販等、携帯電話会社以外の販路でスマートフォン（中古品、リファービッシュ品は除く）を購入し、MVNO または大手3携帯電話事業者(NTT ドコモ、KDDI、ソフトバンク)のサブブランドにて SIM カード契約をして利用している全国の18~64歳男女を対象に、スマートフォン端末の満足度を聴取し明らかにする調査。今回、初めての実施となる。

■実施期間：2020年4月 ■調査方法：インターネット調査 ■回答者数：2,005人

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、「本体機能・性能」(26%)、「外観・デザイン」(21%)、「ディスプレイ」(15%)、「バッテリー」(15%)、「カメラ」(14%)、「端末価格」(6%)、「アフターサポート／保証プラン」(3%)となっている(カッコ内は影響度)。

*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。

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・奥

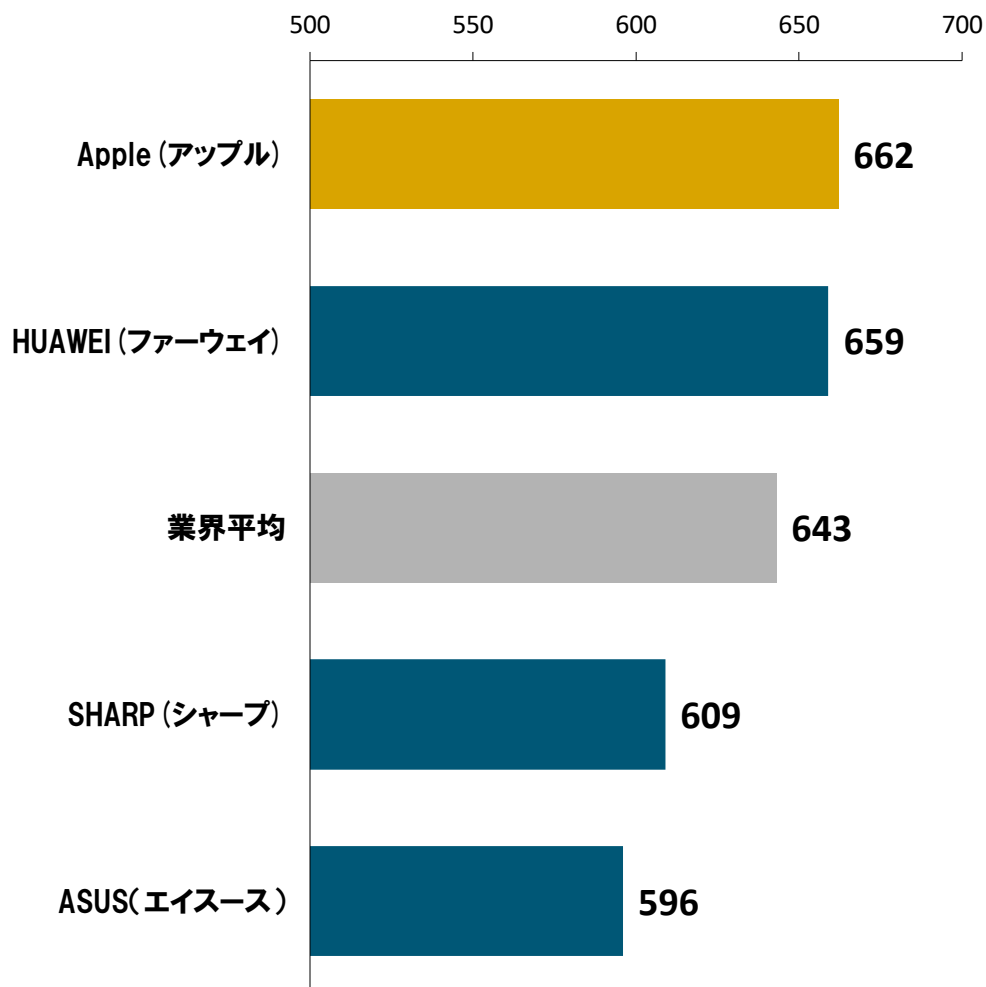
Tel: 03-4570-8400 E-mail: japanGBIPractice@jdpa.com

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。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 2020年SIMフリース마트フォン顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



注) FREETEL/MAYA SYSTEM、FUJITSU、Google、HTC、KYOCERA、LG、MOTOROLA、OPPO、SONY、TCL、XIAOMI、ZTEは少数サンプルのためランキングには含まれていません。

出典: J.D. パワー 2020年SIMフリース마트フォン顧客満足度調査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。