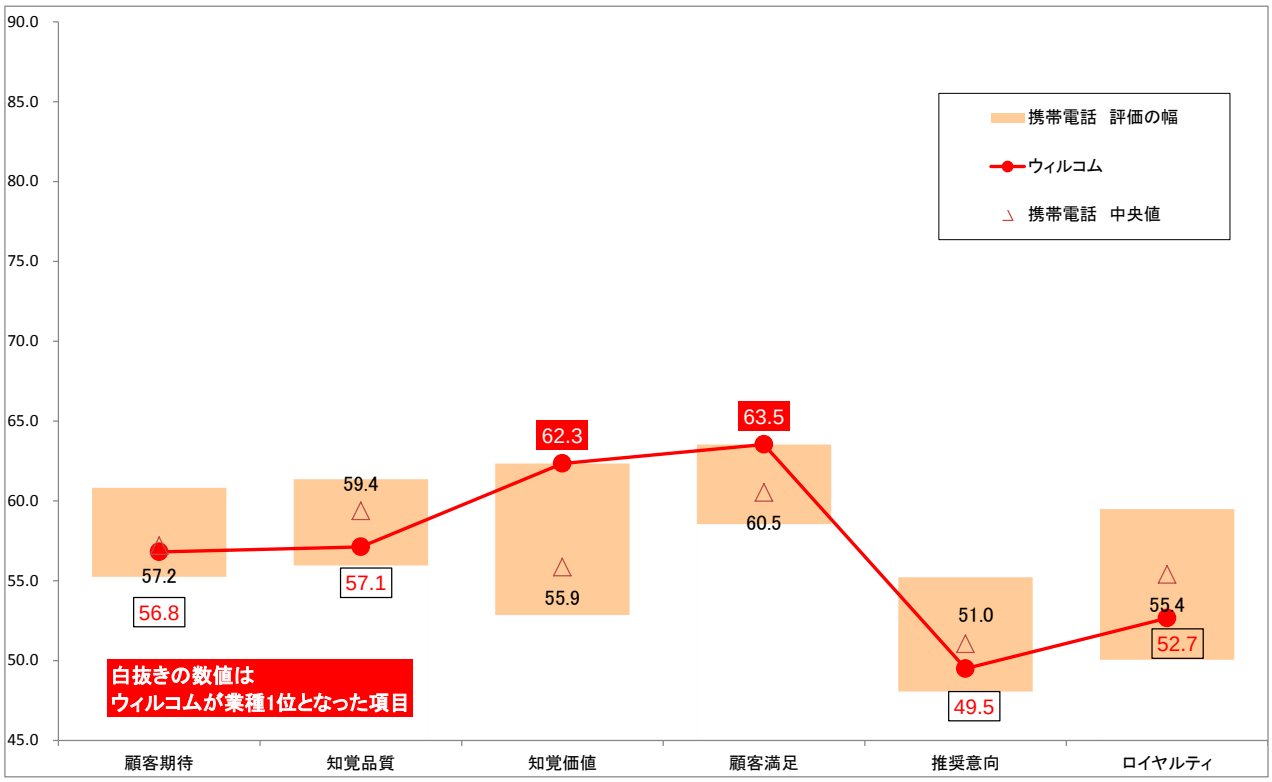
■携帯電話

～知覚価値の高い「ウィルコム」が初のＣＳ１位～

携帯電話の顧客満足度は「ウィルコム」が初の１位となりました。知覚価値に対する高い評価が、顧客満足度につながったものと考えられます。顧客満足度２位は、「ウィルコム」同様、知覚価値で高い評価を受けた「イー・モバイル」となりました。満足度の構造として、知覚価値の高さが満足度の高さに影響していますが、顧客満足度の結果系である推奨意向、ロイヤルティは「ドコモ」と「au」が例年に続き高く評価されています。

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	推奨意向	ロイヤルティ
1	60.8 ドコモ	61.4 au	62.3 ウィルコム	63.5 ウィルコム	55.2 ドコモ	59.5 ドコモ
2	au	ドコモ	イー・モバイル	62.1 イー・モバイル	au	au
3	ソフトバンク	ソフトバンク	au	60.5 au	ソフトバンク	ソフトバンク



［調査対象（５０音順）：計５企業・ブランド］

イー・モバイル、ウィルコム、au、ソフトバンク、ドコモ

［回答者条件］　以下の条件を満たす事

・３か月以上利用を継続

・最近１年間で、「利用請求額を見聞きした」、もしくは、「見聞きしていないが、支払いが自己負担」

2014年度ＪＣＳＩ調査結果
サービス産業生産性協議会
※本結果の無断使用・転載を禁止します