

モバイルデータ通信の満足度向上される

林 鈺 朝日弓未（東海大学）

1) 研究背景

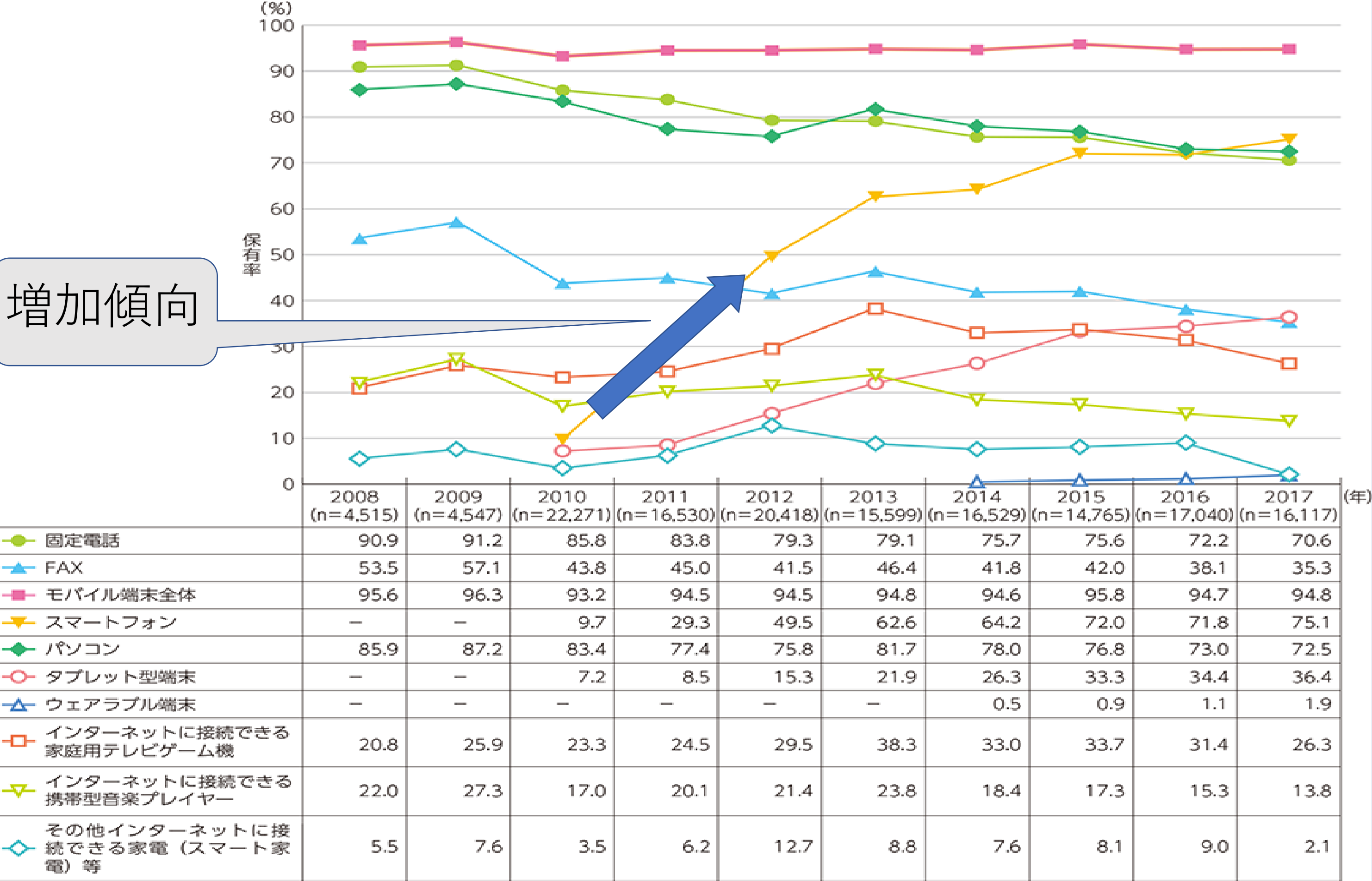


図1：全体通信端末利用率変化^[1]

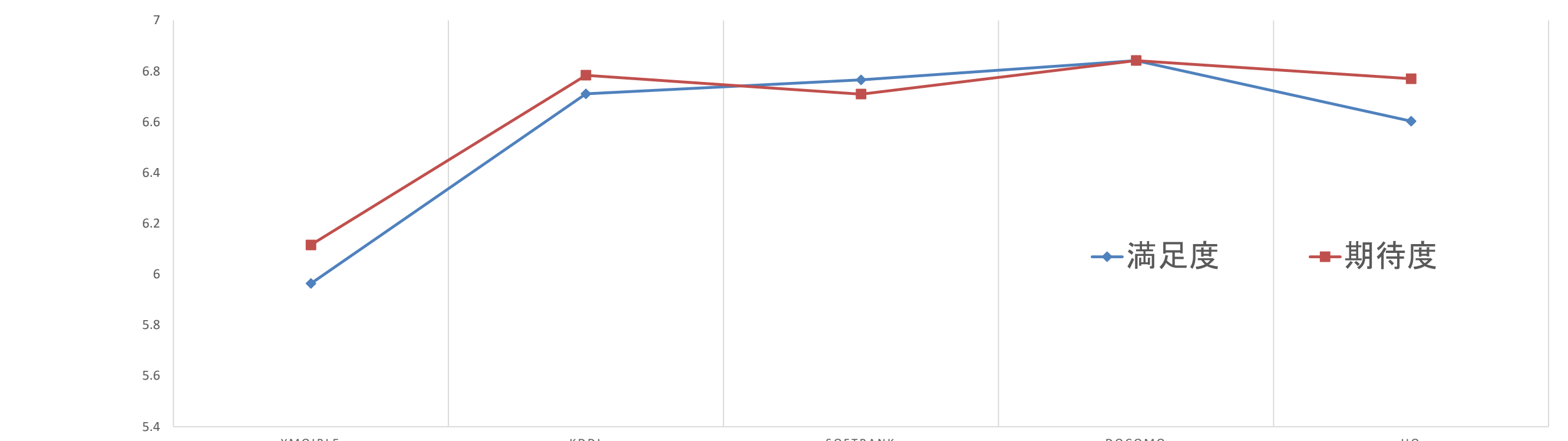


図2：各社客様の満足度と期待度の比較

図1より、スマートフォンの利用率が年々増加傾向があり、**モバイル端末は市場で主に人気であることがわかる**

図2より、大手キャリアの満足度と期待度はバランスをとれた状態であり、格安携帯会社(例：Ymobile等)に対して、利用者の期待値が高い

2) 研究目的

モバイル利用者の満足度と期待度をデータ分析によって探りモバイル端末を利用している**利用者の特徴を把握**

近年勢いを伸ばしている**モバイル端末利用者の期待度**の観点から**モバイルデータ通信の満足度向上させる提案を行う**

3) 基礎分析

① 利用者年齢別と性別鑑定

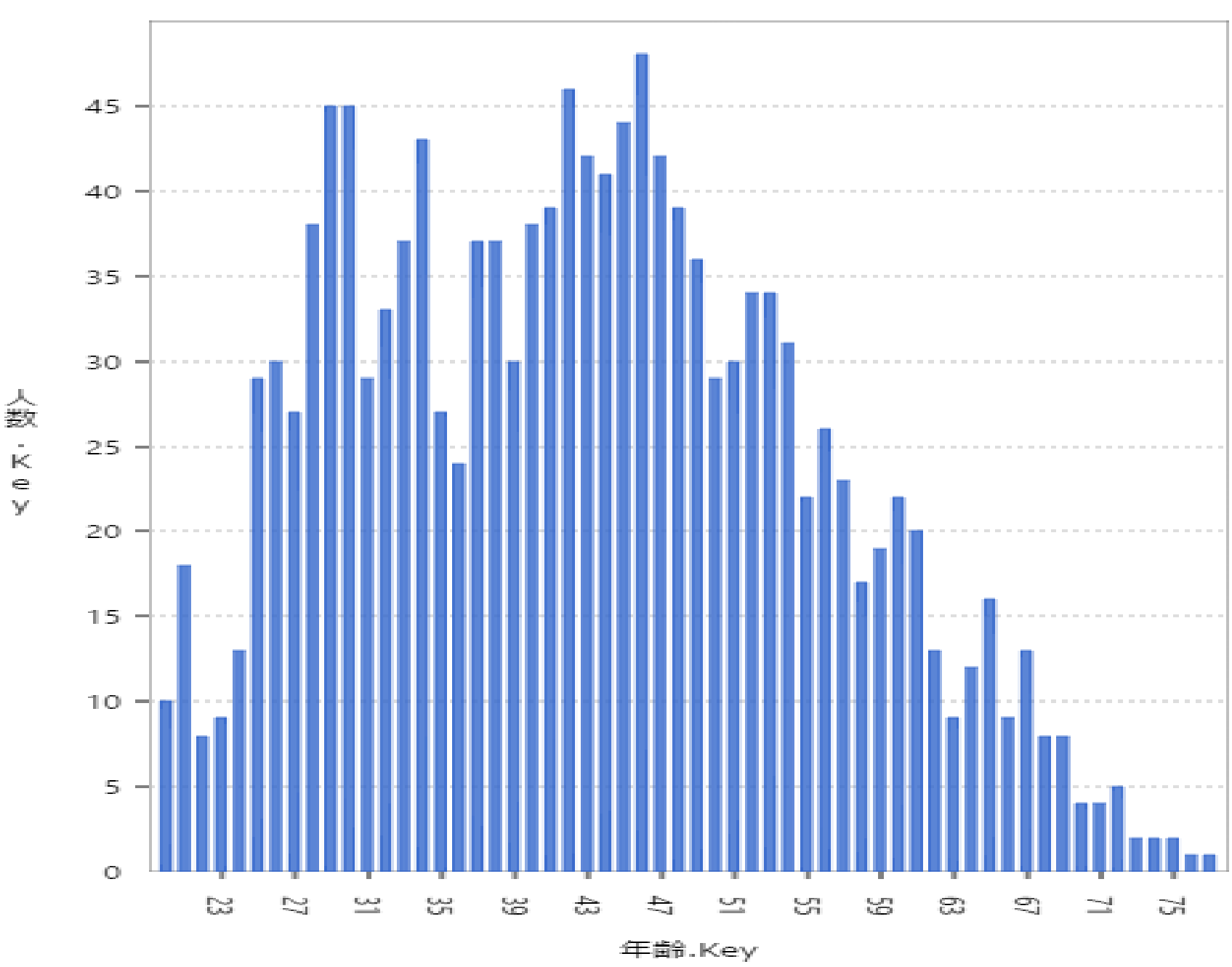


図3：利用者年齢別

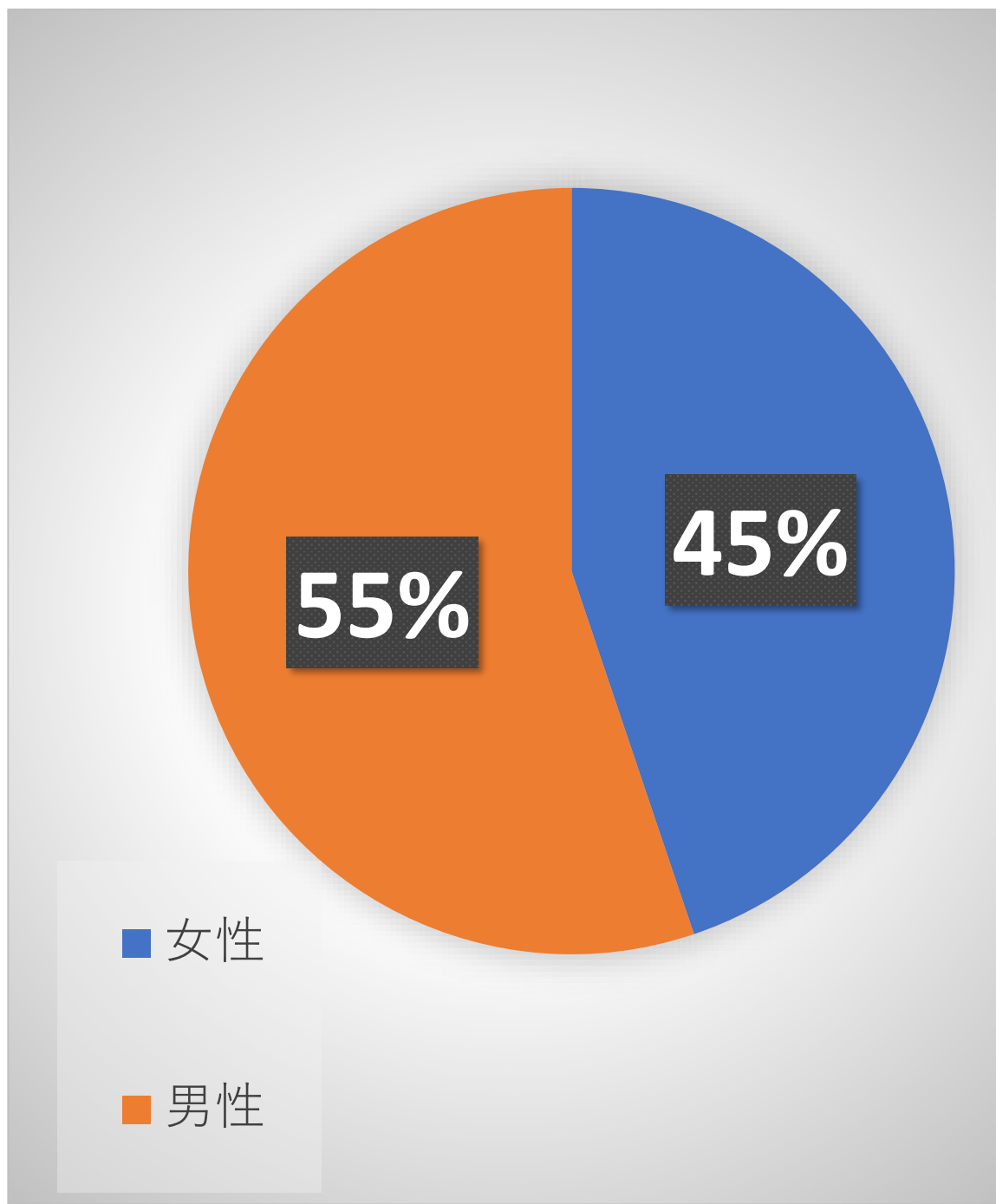


図4：利用者性別

②各社の各項目の比較

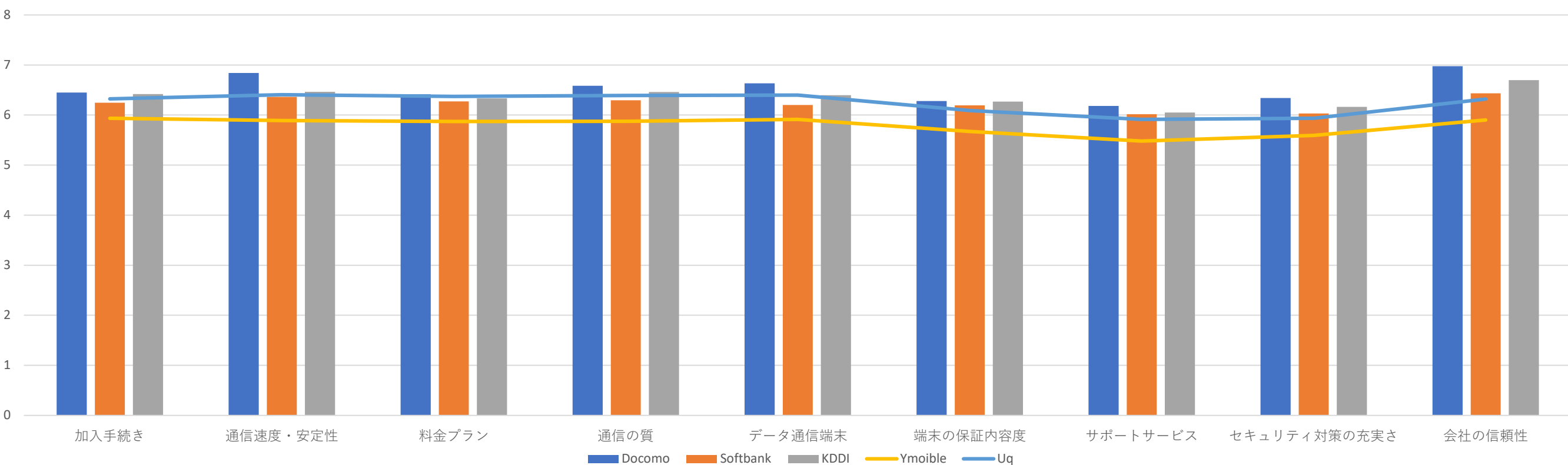


図5：各社の各項目の期待値比較

図3、図4により、利用者の年齢範囲が広く、重視するものの異なっている。

③利用者の調査

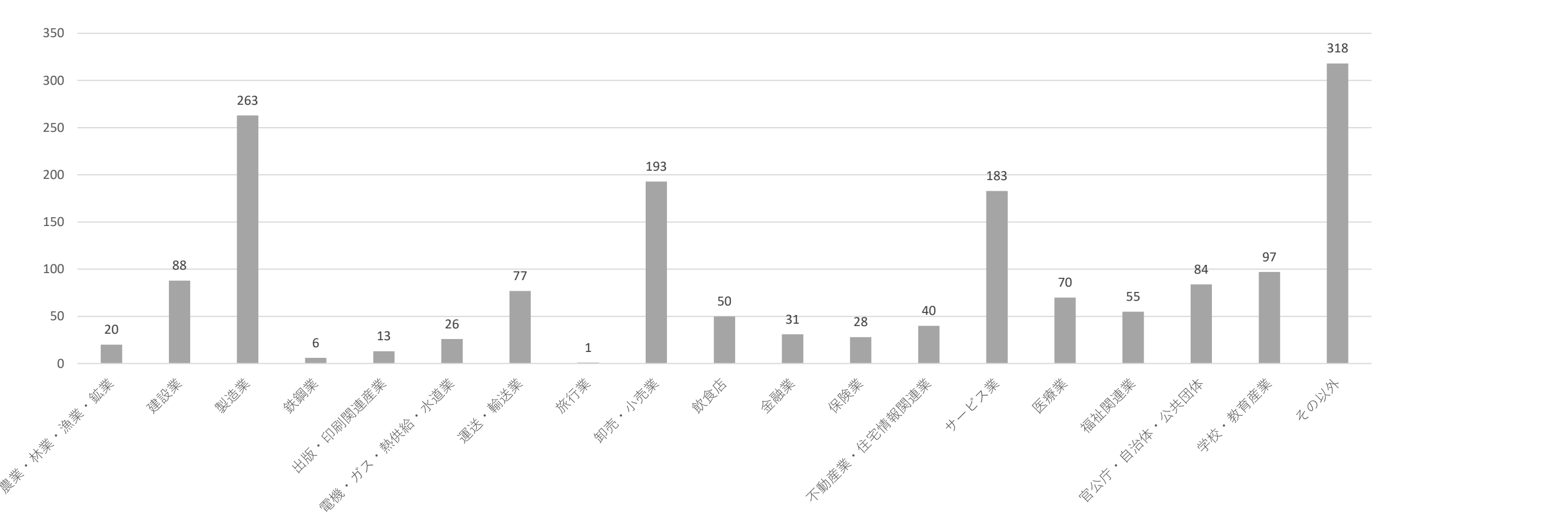


図6：職業調査

表1：経済能力調査^[2]

年齢	平均年収	平均年収（男性）	平均年収（女性）
20～24歳	262万円	279万円	243万円
25～29歳	361万円	393万円	318万円
30～34歳	407万円	461万円	315万円
35～39歳	442万円	517万円	315万円
40～44歳	468万円	569万円	308万円
45～49歳	496万円	630万円	310万円
50～54歳	519万円	677万円	302万円
55～59歳	516万円	669万円	298万円
60歳以上	396万円	508万円	232万円

まとめ

利用者の年齢や職業や性別によって、収入に差別があり、結局は**消費能力の差が生じている**

男性と女性によって、平均年収が大きく異なることが主な要因であるとわかった

4) 提案

- 観客中心の理念を打ち立てる
 - 観客組織を構築する(クラブ制、会員制)
- 差別化サービスを提供する
 - 顧客価値の細分化する
 - 顧客サービスのメカニズムを整える
 - サービスポリシーの位置付け
- アフターサービスを良いにする（ハガキ）

5) 今後の課題

- 分析手法を考え限り増加
- 大手キャリアと格安キャリアを分けて、顧客の注目点を分析して、具体的な提案する。

6) 参考文献

- 総務省平成30年情報白書<http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h30/image/n4201030> (最終閲覧日2019/10/24)
- <https://doda.jp/guide/heikin/age/> 平均年収ランキング 最新版（年齢別の平均年収）(最終閲覧日2019/10/24)
- <https://career-picks.com/average-salary/nensyu-nenrei/> 【最新版】年齢別の平均年収一覧（20～60代）(最終閲覧日2019/10/24)
- <https://pencre.com/effect-of-tv-cm/> テレビCMの広告効果とは？(最終閲覧日2019/10/24)
- https://japan.jdpower.com/ja/2018/Japan_Mobile_Data_jp_study 2018年日本モバイルデータ通信サービス顧客満足度調査(最終閲覧日2019/10/24)