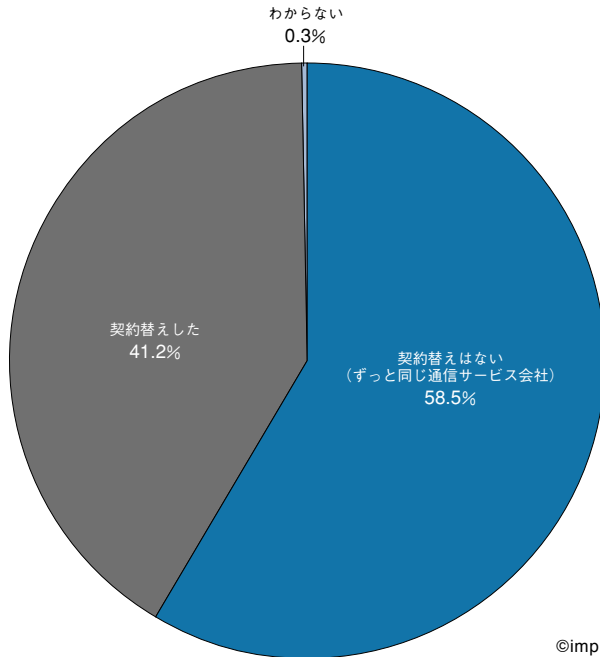


契約変更

半数以上の利用者は同じサービス会社を利用し続けている

資料3-2-1 通信サービス会社の契約変更経験 N=2,000

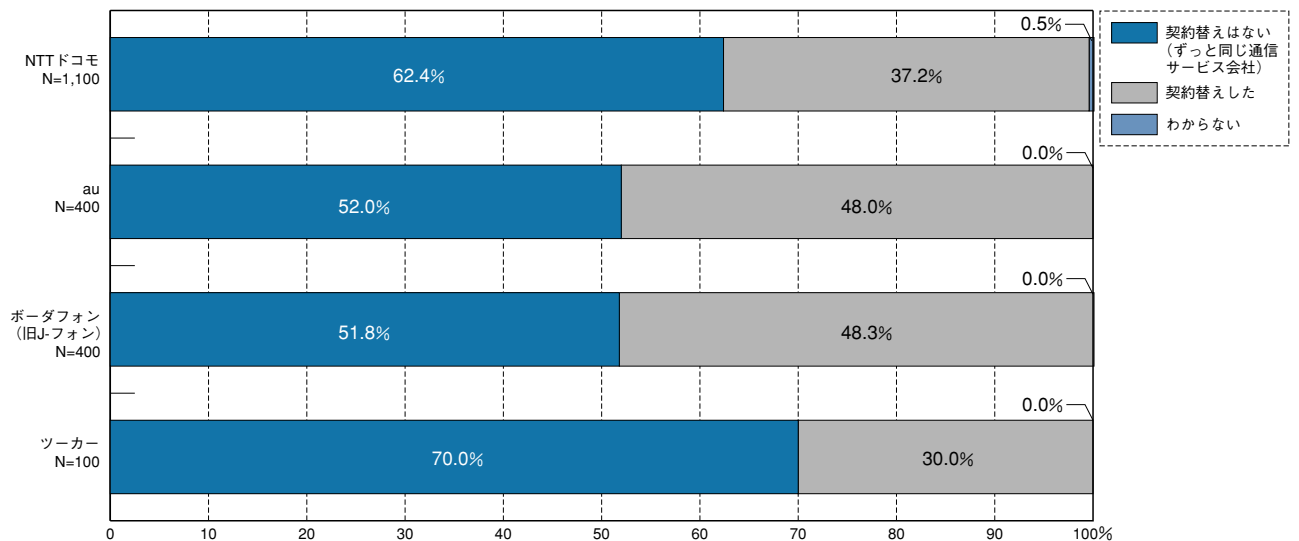


通信サービス会社の契約変更については、58.5%が同じサービス会社を利用し続けていると回答。サービス会社を変更すると電話番号が変わることに加え、家族割引や長期利用割引などの割引オプションを各社が充実させていることから、機種変更とは違って、一度契約するとサービス会社を簡単に乗り換えない傾向が見られる。

©impress, 2004

契約替えをしない傾向が強いツーカー利用者

資料3-2-2 通信サービス会社別 契約変更経験



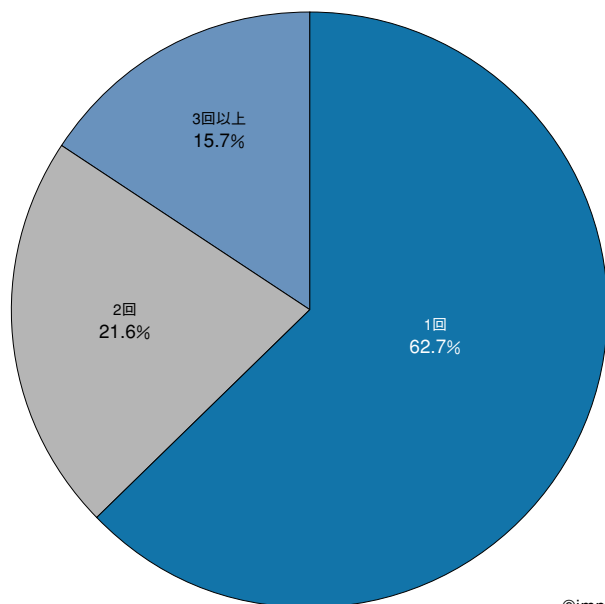
©impress, 2004

契約変更経験をサービス会社別に見ると、ツーカー利用者がもっとも契約替えをしない傾向が強く、続いてNTTドコモ、au、ボーダフォンの順。auとボーダフォンはほぼ同率で、半数近くは契約替えの経験がある。ツーカーでは機能競争に先行投資しない方針のため、もともと最新機能などに目移りしないユーザーが利用していることも契約替えをしない一因とも考えられる。

契約変更

契約変更経験ありでも、回数は「1回のみ」が6割を超える

資料3-2-3 通信サービス会社の契約変更回数 N=824

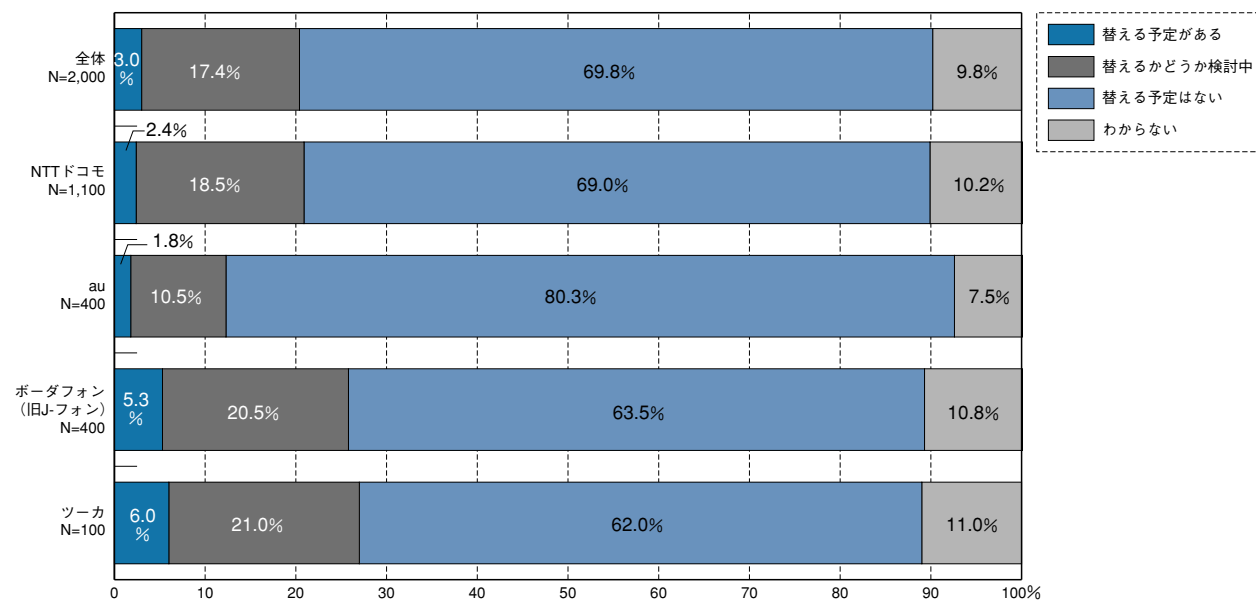


契約変更経験のあるユーザーでも、契約変更回数は1回のみ利用者が62.7%と6割を超える。別のサービス会社に契約変更を行うと番号が変わる、携帯電話に登録したアドレスなどの移行がしにくいほか、長期利用割引サービスなどの料金的メリットがなくなることも、利用者が契約変更する際にためらう原因となる。こうした事情から、契約変更にはさほど積極でない利用者が多い。

©impress, 2004

au利用者では「契約変更予定なし」が8割を超える

資料3-2-4 通信サービス会社別 契約変更意向



通信サービス会社別に見た契約変更意向では、「替える予定はない」とする利用者はauでは80.3%に達しており、満足度が高いことがわかる。NTTドコモ利用者の69.0%がこれに続く。ボーダフォンは63.5%、ツーカーは62.0%で、これら2社では変更を予定・検討中の利用者がいずれも25%を超え、他のサービス会社に目移りしている利用者が比較的多い。

©impress, 2004



[インターネット白書 ARCHIVES] ご利用上の注意

このファイルは、株式会社インプレスR&Dが1996年～2012年までに発行したインターネットの年鑑『インターネット白書』の誌面をPDF化し、「インターネット白書 ARCHIVES」として以下のウェブサイトで公開しているものです。

<http://IWParchives.jp/>

このファイルをご利用いただくにあたり、下記の注意事項を必ずお読みください。

- 記載されている内容(技術解説、データ、URL、名称など)は発行当時のものです。
- 収録されている内容は著作権法上の保護を受けています。著作権はそれぞれの記事の著作者(執筆者、写真・図の作成者、編集部など)が保持しています。
- 著作者から許諾が得られなかった著作物は掲載されていない場合があります。
- このファイルの内容を改変したり、商用目的として再利用したりすることはできません。あくまで個人や企業の非商用利用での閲覧、複製、送信に限られます。
- 収録されている内容を何らかの媒体に引用としてご利用される際は、出典として媒体名および年号、該当ページ番号、発行元(株式会社インプレスR&D)などの情報をご明記ください。
- オリジナルの発行時点では、株式会社インプレスR&D(初期は株式会社インプレス)と著作権者は内容が正確なものであるように最大限に努めました。すべての情報が完全に正確であることは保証できません。このファイルの内容に起因する直接および間接的な損害に対して、一切の責任を負いません。お客様個人の責任においてご利用ください。

お問い合わせ先

株式会社インプレス R&D

✉ iwp-info@impress.co.jp