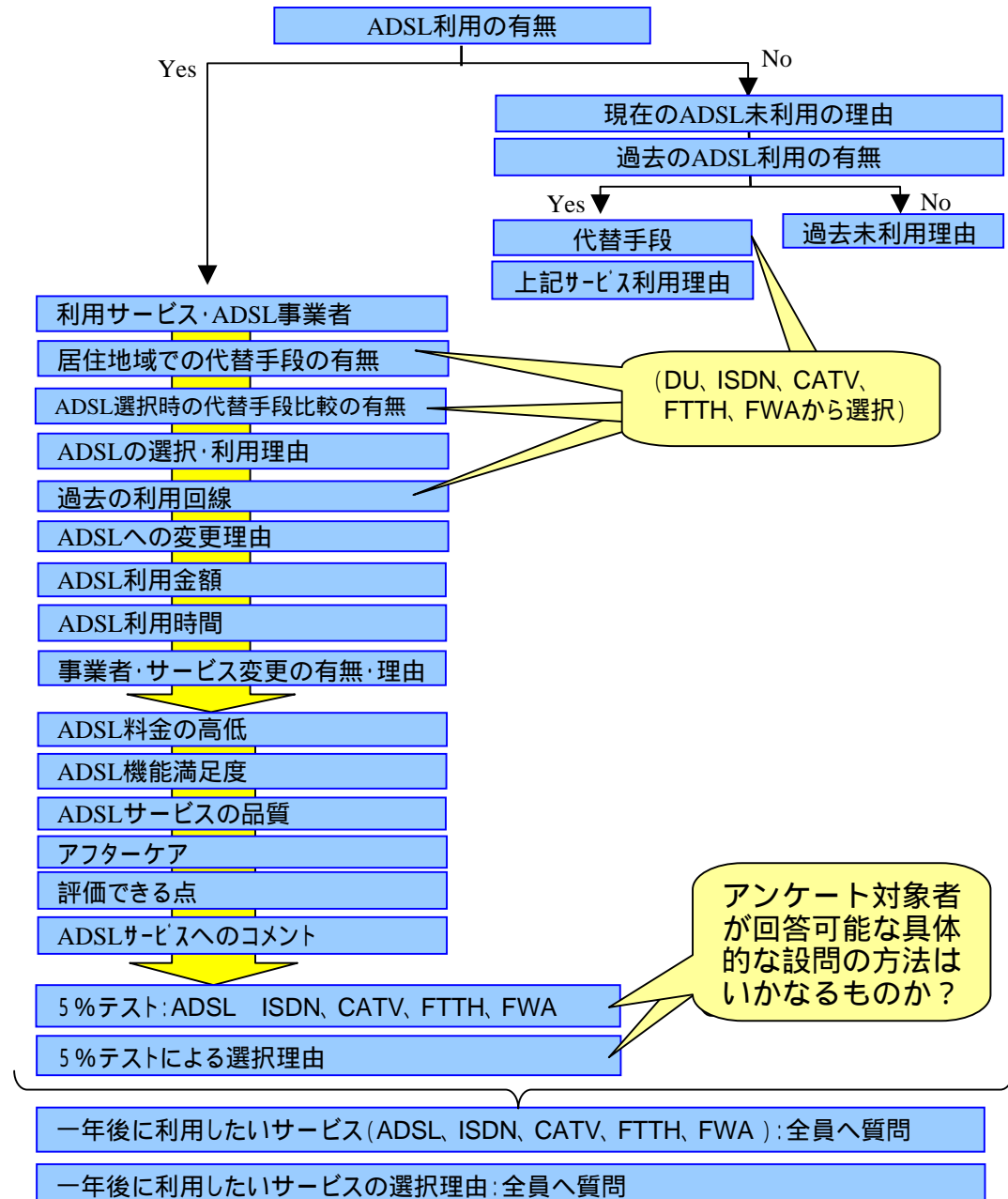

利用者アンケートについて (案)

平成 1 4 年 1 2 月 1 2 日
事 務 局

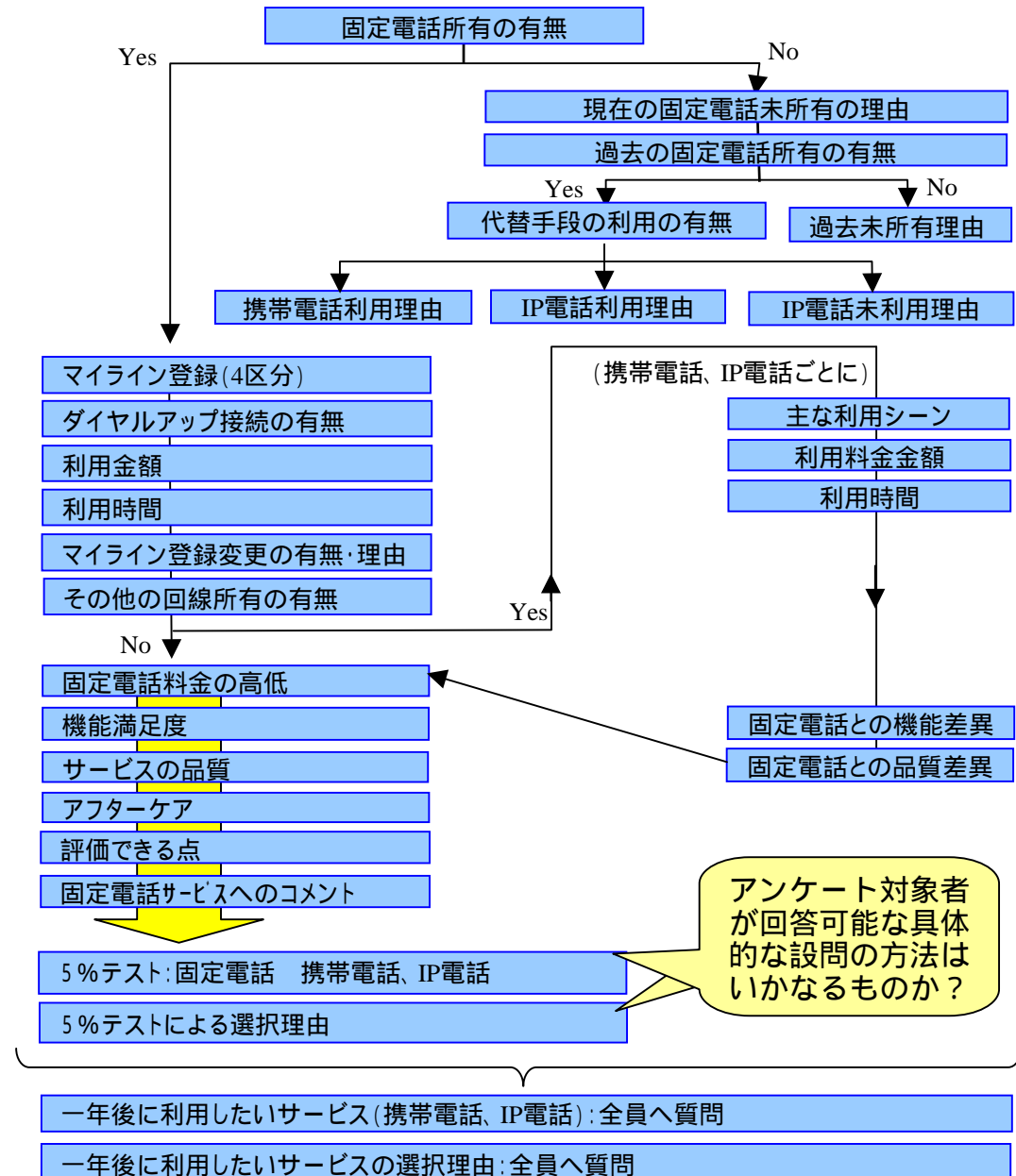
1 ADSLサービスに関するアンケートフロー

| アンケート項目 | 市場 画定 | 競争 評価 | OFTEL 設問番号 |
|-----------------------|--------------------|----------|---------------|
| 1 サービス 利用 状況 | 1-1:現在の利用サービス | | Q1、4 |
| | 1-2:サービス名(事業者) | | Q9 |
| | 1-3:代替手段の利用可能性 | | |
| | 1-4:ADSL選択時の比較 | | |
| | 1-5:ADSL選択・利用理由 | | |
| | 1-6:回線変更実績の有無 | | |
| | 1-7:回線変更の理由 | | |
| | 1-8:ADSL利用料金(支出) | | Q10 |
| | 1-9:ADSL利用頻度・時間 | | Q13 |
| | 1-10:事業者・サービス変更経験 | | |
| 2 顧客 満足 度 | 2-1-1:価格満足度 | | Q14 |
| | 2-1-2:機能満足度(通信速度等) | | Q14 |
| | 2-1-3:品質満足度(信頼性等) | | Q14 |
| | 2-1-4:アフターケア満足度 | | |
| | 2-2:サービスの評価視点 | | |
| | 2-3:その他希望、クレーム等 | | |
| 3 テスト 5% | 3-1:5%テスト | | |
| | 3-2:同テストによる選択理由 | | |
| 4 動向 将来 | 4-1:将来のサービス移行選好 | | (Q5) |
| | 4-2:上記選好の理由 | | |



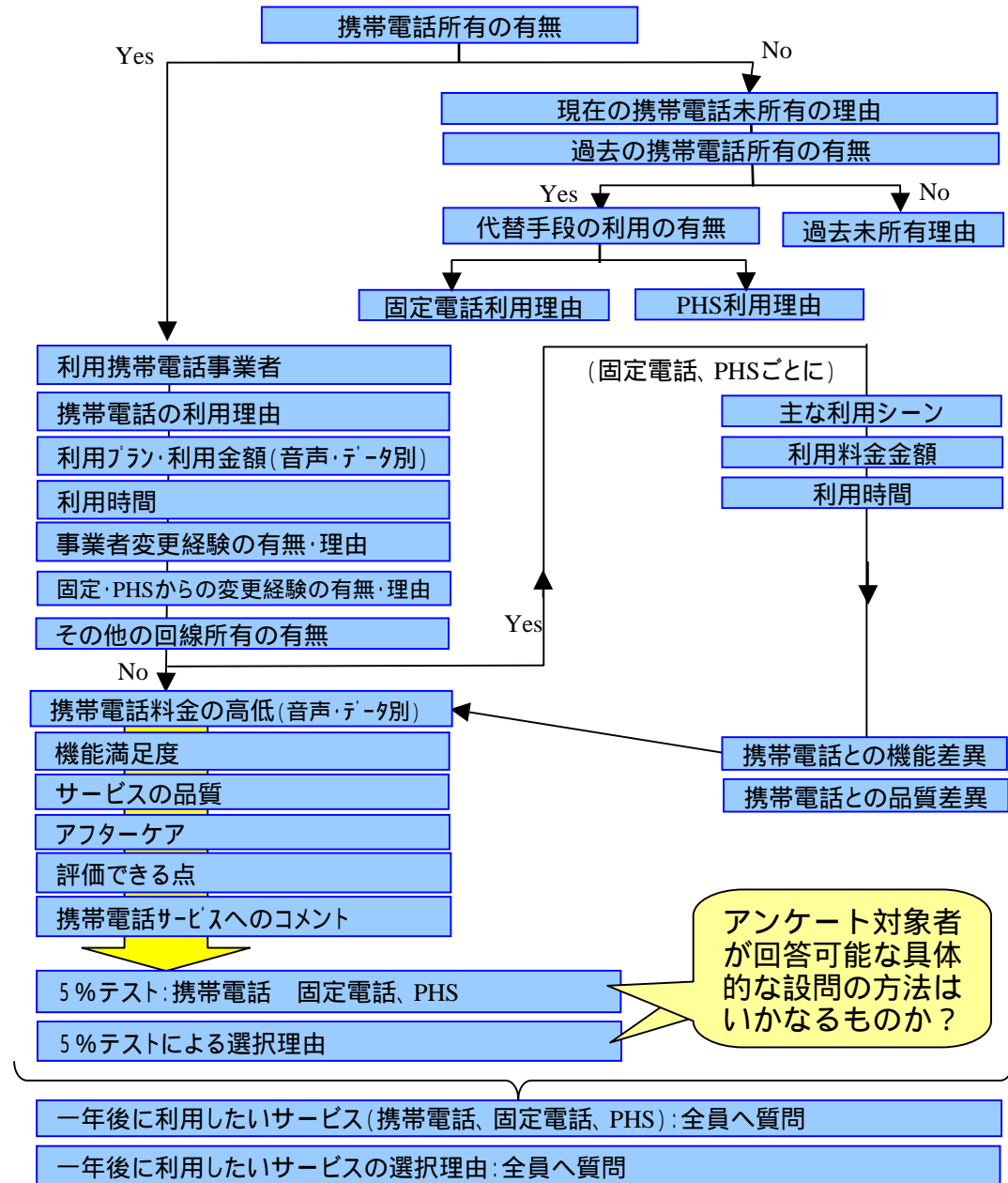
2 固定電話サービスに関するアンケートフロー

| アンケート項目 | | 市場 画定 | 競争 評価 | OFTEL 設問番号 |
|-----------------------|---------------------|----------|----------|---------------|
| 1 サービス 利用 状況 | 1-1:現在の利用サービス | | | Q1 |
| | 1-2:サービス名・カテゴリ(事業者) | | | Q2 |
| | 1-3:利用理由(場面・場所) | | | Q5,10 |
| | 1-4:利用料金(支出) | | | Q4 |
| | 1-5:利用頻度・時間 | | | |
| | 1-6:事業者変更経験 | | | Q11 |
| | 1-7:他回線所有状況 | | | |
| 2 顧客 満足 度 | 2-1-1:価格満足度 | | | Q3 |
| | 2-1-2:機能満足度(通信速度等) | | | Q3 |
| | 2-1-3:品質満足度(信頼性等) | | | Q3 |
| | 2-1-4:アフターケア満足度 | | | |
| | 2-2:サービスの評価視点 | | | |
| | 2-3:その他希望、クレーム等 | | | |
| 3 テスト 5% | 3-1:5%テスト | | | |
| | 3-2:同テストによる選択理由 | | | |
| 4 動向 将来 | 4-1:将来のサービス移行選好 | | | |
| | 4-2:上記選好の理由 | | | |



3 携帯電話サービスに関するアンケートフロー

| アンケート項目 | 市場 画定 | 競争 評価 | OFTEL 設問番号 |
|-----------------------|--------------------|----------|---------------|
| 1 サービス 利用 状況 | 1-1:現在の利用サービス | | Q2 |
| | 1-2:サービス名(事業者) | | Q3 |
| | 1-3:利用理由(場面、場所) | | Q15 |
| | 1-4:利用料金(支出) | | Q6 |
| | 1-5:利用頻度・時間 | | |
| | 1-6:携帯電話事業者変更経験 | | Q10,14 |
| | 1-7:回線変更経験 | | |
| | 1-8:他回線所有状況 | | |
| 2 顧客 満足 度 | 2-1-1:価格満足度 | | Q9 |
| | 2-1-2:機能満足度(通信速度等) | | Q9 |
| | 2-1-3:品質満足度(信頼性等) | | Q9 |
| | 2-1-4:アフターケア満足度 | | |
| | 2-2:サービスの評価視点 | | |
| | 2-3:その他希望、クレーム等 | | |
| 3 テスト % | 3-1:5%テスト | | |
| | 3-2:同テストによる選択理由 | | |
| 4 動 向 将 来 | 4-1:将来のサービス移行選好 | | |
| | 4-2:上記選好の理由 | | |



【参考1】OFTELによる消費者アンケートの質問内容 ～「個人利用者に対するインターネット接続サービス（02年8月実施）」～

- Q 1： 家族の中でのインターネット接続状況は？
- Q 2： 自宅におけるパソコン所有状況は？
- Q 3： 自宅でのインターネット接続端末は？
- Q 4： 自宅からのインターネット接続通信手段は？
- Q 5： 常時接続、月額固定料金、高速インターネット接続サービスに対する関心度は？
- Q 6： インターネット接続サービスの料金請求：電話料金請求書と同じか分けるか、どちらがいいか？
- Q 7： 別請求書を希望する理由は？
- Q 8： 現状の電話料金請求書にインターネット利用料金が記載されることの意味をどう考えるか？
- Q 9： 現在利用しているインターネット接続サービスの提供事業者は？
- Q10： 現在利用しているインターネット接続サービスには月額・年額の利用料を支払っているか（課金の仕組みの有無を問い、金額は問わず）？
- Q11： 利用時間に対する料金課金があるか(金額は問わず)？
- Q12： 現在利用しているインターネット接続サービスの利用料金体系は（料金体系・システムの態様を問うのみ）？
- Q13： インターネット接続サービス利用時間(一週間における接続時間) は？
- Q14： インターネット接続サービスの満足度（サービス全般に対する満足度、通信速度に対する満足度、サービスの質・信頼性に関する満足度の3つの枝問）は？
- Q15： インターネット接続サービス利用場所（月1回以上インターネット接続サービスを利用する場所）は？

【注1】回答者属性に係る質問は除く。

【注2】上記質問には、本研究会で実施予定の利用者アンケートにおいて重要と考えられるいくつかの項目が欠落している。

（例）複数のインターネット接続サービス間の比較状況、選択動機
過去の利用回線、ADSLへの変更理由

【参考2】 OFTELによる消費者アンケートの質問内容 ～ 「個人利用者に対する固定電話サービス（02年8月実施）」～

- Q 1：（すべての回答者に）自宅に固定電話があるか？
- Q 2：（固定電話を保有する回答者のみ）どの固定電話サービス会社を利用しているか？
- Q 3：（固定電話を保有する回答者のみ）固定電話サービスの満足度は（固定電話サービス全般、固定電話の通信信頼性、固定電話サービスの費用対効果、固定電話から携帯電話への通話料）？
- Q 4：（固定電話を保有する回答者のみ）月額固定電話サービス利用料金金額（あてはまる金額幅から選択）は？
- Q 5：（固定電話を保有する回答者のみ）固定電話から携帯電話にかける時の態様（あてはまる表現から選択）は？
- Q 6：（すべての回答者に）新しい番号案内サービスについて知っているか？
- Q 7：（上記の設問に対して「知っている」と答えた回答者のみ）その「番号」は何か？
- Q 8：（すべての回答者に）新しい番号案内サービスが導入されると「192」「153」番号案内がなくなるのを知っていたか？
- Q 9：（上記の設問に対して「知っている」と答えた回答者のみ）いつからなくなるか知っているか？
- Q10：（固定電話と携帯電話を両方とも保有する回答者に）どのような場合に固定電話でなく、携帯電話を利用するか（あてはまる表現から選択）
- Q11：（すべての回答者に）電話サービス会社を変更したことがあるか？

【注1】回答者属性に係る質問は除く。

【注2】Q6～Q9は英国に特有の質問内容と思われる。

【注3】上記質問には、本研究会で実施予定の利用者アンケートにおいて重要と考えられるいくつかの項目が欠落している。

（例）固定電話、IP電話及び携帯電話の利用理由・利用シーン、機能・品質の比較
固定電話、IP電話及び携帯電話の複数所有の有無、将来の使用意向

【参考3】 OFTELによる消費者アンケートの質問内容 ～ 「個人利用者に対する携帯電話サービス（02年8月実施）」～

- Q 1： 家族全体での携帯電話保有数は？
- Q 2： 回答者自身が携帯電話を保有・使用しているか？
- Q 3： 自身の携帯電話会社名は？
- Q 4： 携帯電話への着信料金をどのように考慮したか（あてはまる表現を選択）？
- Q 5： 利用している携帯電話サービスの体系は（あてはまる表現を選択）？
- Q 6： 携帯電話にかかる月額の利用料金（携帯電話関連サービスを全て含む）は？
- Q 7： 上記月額料金のうち、携帯電話間の音声通話・メールの利用料金の割合は？
- Q 8： 上記月額料金のうち、自身が利用する同じ携帯電話会社の携帯電話間での音声通話・メールの利用料金の割合は？
- Q 9： 携帯電話サービスの利用満足度（サービス全般、異なる携帯電話会社間の音声通話料金、利用料金パッケージ、携帯電話サービス内容（インターネット接続等）、顧客サービス・アフターケア、接続・通話の安定性、音質、携帯電話費用対効果）は？
- Q10： これまで携帯電話会社を変更したことがあるか？
- Q11： それはいつか、その際、携帯電話番号は変更されたか、そのままだったか？
- Q12： 変更の際、携帯電話番号を維持できるように申し入れたか？
- Q13： なぜ、携帯電話番号が変更になったのか？
- Q14： 携帯電話会社を一度も変更していない理由は？
- Q15： 固定電話でなく、携帯電話を利用する理由は（あてはまる表現を選択）？
- Q16： 携帯電話会社によってサービスの違いがどのくらいあるか（利用可能エリア、接続の質、顧客サービス・アフターケア、通話料金、携帯電話レンタル料、サービス利用パッケージの多様性、携帯端末の選択多様性、携帯電話サービスの多様性、全体的な費用対効果）？
- Q17： 携帯電話会社を選択する際に重要と思う情報は（利用可能エリア、接続・通話の安定性、音質、顧客サービス・アフターケア、メールサービスの確実性、インターネット接続サービスの質）？
- Q18： 携帯電話会社を選択する際に、上記の情報のうち、最も重要だと思う情報2つは？

【注1】 回答者属性に係る質問は除く。

【注2】 上記質問には、本研究会で実施予定の利用者アンケートにおいて重要と考えられるいくつかの項目が欠落している。

（例）PHS及び固定電話から携帯電話への変更経験・理由