



プレスリリース

2017年7月 MVNOとMNOのスマホユーザー意識調査

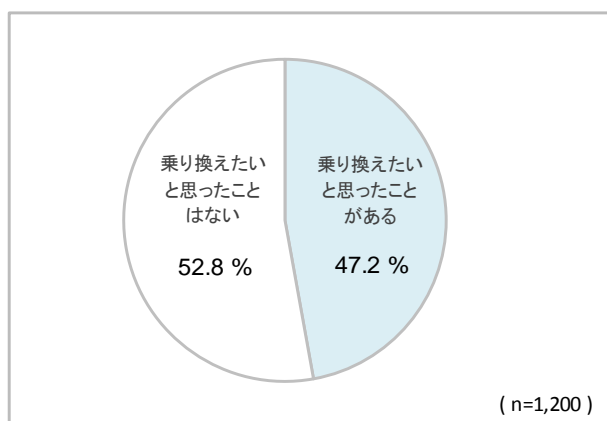
- MNOユーザーの47%は、MVNOの検討経験あり。
- MVNOユーザーは「月額料金」を重視。月額料金は3,000円未満が90%。
- MVNOに乗り換えたユーザーの62%が、「気になる点」あり。
- MVNOに乗り換えて気になる点は、ショップなどサポート体制面、キャリアメール、通信速度。
- MNOユーザーは「キャリアの信頼性」、「端末の価格・性能」、「サポート」を重視。

株式会社 ICT総研（東京都千代田区）は7月19日、MVNOとMNOのスマホユーザー意識調査の結果をまとめた。MVNO 格安 SIM の市場が普及拡大期に移っている現状を踏まえ、MNO（移動体通信事業者）ユーザーと、MVNO（仮想移動体通信事業者）ユーザーの利用者意識の実態把握を目指した。Web アンケート形式であり、調査対象はMNOスマートフォンユーザー 1,200人（NTTドコモ、au、ソフトバンク、ワイモバイル各300）、MVNOスマートフォンユーザー 1,800人（楽天モバイル、OCNモバイル ONE、IIJmio、mineo、UQモバイル、BIGLOBE SIM 各300）の合計3,000人。

■ MNOユーザーの47%は、MVNOの検討経験あり。

調査の結果、MNOスマートフォンユーザーの47.2%が、「MVNOに乗り換えたいと思ったことがある」と回答。月額利用料金の安さを積極的に訴求しているMVNOに対して、MNOスマートフォンユーザーの半数近くが、乗り換えに興味を持っていることが分かった。20代がMVNOへの乗り換え検討経験43%であるのに対し、50代は50%と若干の差はあるが、年代ごとの大きな差は見られない。

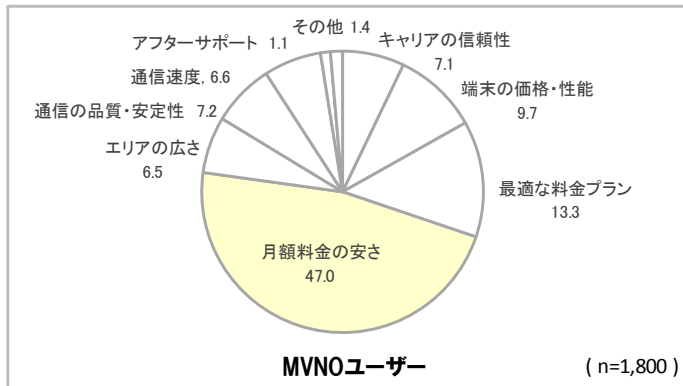
表1. MNOユーザーの、MVNOへの乗り換え検討経験



■ **MVNO ユーザーは「月額料金」を重視。月額料金は 3,000 円未満が 90%。**

MVNO スマートフォンユーザーに対して、携帯電話キャリアを選択する際に重視する点について、10 項目を示して合計が 100 となるように比重を回答してもらった。その結果、MVNO ユーザーは、「月額料金の安さ」(47.0)を重視しており、合計 100 のうち半分近くを「月額料金の安さ」と回答した。また、現在の月額利用料金を聞いたところ、「3000 円未満」が 90%となった。

表2. MVNOユーザーの重視点

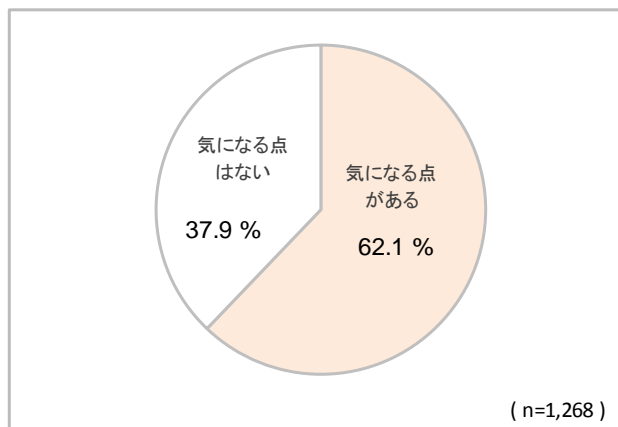


* MVNOユーザーに、合計が100になるように重視点をポイント化してもらった。

■ **MVNO に乗り換えたユーザーの 62%が、「気になる点」あり。**

MNO から MVNO に乗り換えたユーザーに、MVNO 事業者に対して「気になる点」の有無を聞いたところ、62.1%の回答者が、「気になる点」があると回答した。

表3. MVNOユーザーがMVNO事業者に対して気になる点の有無



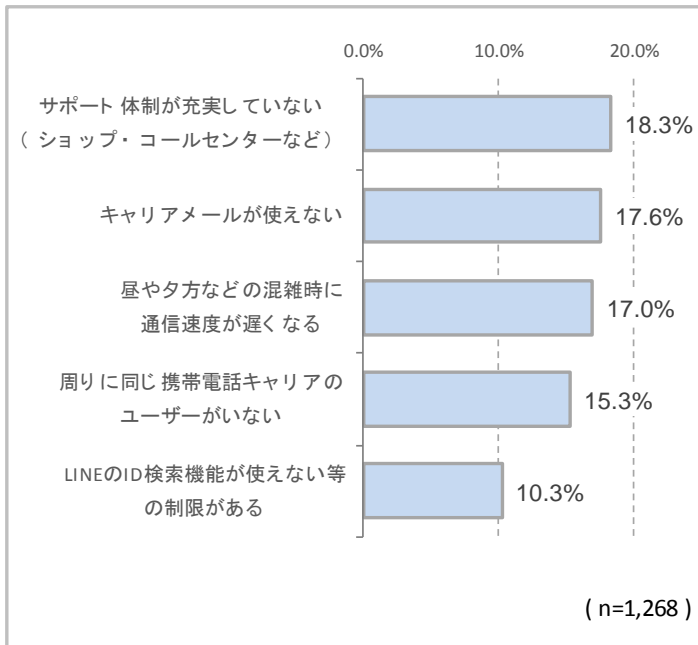
* MNOからMVNOに乗り換えたユーザーが対象

■ **MVNO に乗り換えて気になる点は、ショップなどサポート体制面、キャリアメール、通信速度。**

MNO から MVNO に乗り換えて気になる点については、「サポート体制が充実していない(ショップ・コールセンターなど)」が 18.3%でトップ。「キャリアメールが使えない」(17.6%)、「昼や夕方などの混雑時に通信速度が遅くなる」(17.0%)、「周りに同じ携帯電話キャリアのユーザーがいない」(15.3%)、「LINE の ID 検索機能が使えない等の制限がある」(10.3%)と続いた。MVNO は料金が安い分、ショップなどのサポート体制が充実しておらず、その点をユーザーが最も気になっている。また、キャリアメールが使えなかったり、混雑時に通信速度が遅くなるなど、MNO 利用時に当たり前とっていたことが MVNO では整備されておら

ず、気になる点として挙げられている。

表4. MVNOに乗り換えて、気になる点トップ5

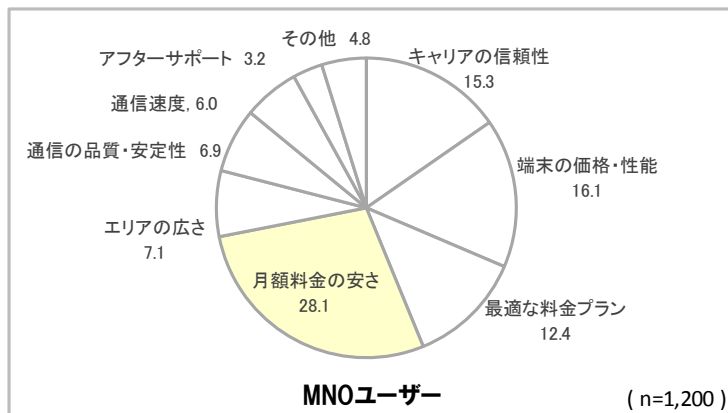


* MNOからMVNOに乗り換えたユーザーが対象

■ MNOユーザーは「キャリアの信頼性」、「端末の価格・性能」、「サポート」を重視。

一方で、MNO スマートフォンユーザーにも同様に、携帯電話キャリアを選択する際に重視する点について、合計が100となるように比重を回答してもらった。その結果、MNOユーザーは「キャリアの信頼性」(15.3)、「端末の価格・性能」(16.1)、「アフターサポート」(3.2)などについて、MVNOユーザーと比べてより重視していることが読み取れた。

表5. MNOユーザーの重視点



* MNOユーザーに、合計が100になるように重視点をポイント化してもらった。

MVNO 格安SIMの市場は右肩上がり続けており、MVNO事業者数も増加局面にあるが、一部の事業者ではサービスを終了する動きもみられる。今後はさらに淘汰や合従連衡が進む可能性もあり、料金面だけでなく、サポート体制や通信速度などが携帯電話事業者を選ぶ際のカギとなってくるものと考えられる。

ICT 総研では、競争がますます激化するこの市場を引き続き定点観測していく方針だ。

【本資料の調査結果・推計データについて】

- * 本資料における全ての文章、数値、表、グラフデータは、ICT 総研スタッフによる取材やアンケート調査、各種文献等を元に当社アナリストが記述・推計したものであり、当該企業や公的機関等の公表値と異なる場合がある。
- * 本資料における全ての文章、数値、表、グラフデータは、資料公開時点のものであり、その後の市場環境等の変化や新たな分析に基づき予測データ等を予告なく変更する場合がある。
- * 本資料は報道・ニュースメディア向け資料であり、ICT 総研の許可無く、データ、グラフ等を広告および販促活動に利用することを禁止する。
- * Web アンケート実施時期は、2017 年 6 月 27 日から 7 月 10 日である。
- * Web アンケートの回答対象者は、NTTドコモ、au、ソフトバンク、ワイモバイル、楽天モバイル、OCN モバイル ONE、IIJmio、mineo、UQ モバイル、BIGLOBE SIM の利用者とし、各 300 人(合計 3,000 人)の回答者が集まるまで、スクリーニング調査の配信を続けた。
- * この調査では、NTTドコモ、au、ソフトバンク、ワイモバイルを「MNO」(移動体通信事業者)とし、楽天モバイル、OCN モバイル ONE、IIJmio、UQ モバイル、BIGLOBE SIM を「MVNO」(仮想移動体通信事業者)とした。
- * 本資料に記載された文章、グラフ等を報道、各種ホワイトペーパー、セミナー資料、学術研究資料等に転載する場合は、「ICT 総研調べ」、「出典:ICT 総研」などの表記を加えて下さい。

■本リリースに関するお問い合わせ先

株式会社 ICT 総研 調査部

〒101-0041 東京都千代田区神田須田町 1-4-4 神田須田町ビル 3 階

TEL: 03-6206-0941 ホームページ: <http://www.ictr.co.jp>