

2022年3月14日
MMDLabo株式会社

2022年3月MNOの満足度調査

MNOの総合満足度は「Rakuten UN-LIMIT VI」、 NPSは「LINEMO」がトップ

https://mmdlabo.jp/investigation/detail_2043.html

MMDLabo株式会社（東京都港区、代表取締役：吉本浩司）が運営するMMD研究所は、「2022年3月通信サービスの利用動向調査」においてMNOを利用している18歳～69歳の男女1,800人※を対象に2022年2月14日～2月16日の期間で「2022年3月MNOの満足度調査」を実施いたしました。調査結果は以下のとおりです。

※docomo（n=200）、au（n=200）、SoftBank（n=200）、ahamo（n=200）、povo（n=200）、LINEMO（n=200）、Rakuten UN-LIMIT VI（n=200）、Y!mobile（n=200）、UQ mobile（n=200）
※本リリースでは、アンケート調査により回収されたサンプルを人口構成比、最小値のサービスのサンプル数に合わせるために、ウエイトバック集計しています。

【調査結果サマリー】

- 利用する際の最重視点は「月額料金の安さ」「料金プランの分かりやすさ」
通信サービスの割引プランは54.2%、オプションは43.8%が加入または適応していると回答
- MNOの総合満足度は「Rakuten UN-LIMIT VI」が985ptでトップ、
次いで「LINEMO」が977pt
- NPSは「LINEMO」がトップで-11.9、次いで「ahamo」が-14.3

● MNO9サービスの部門別満足度 ※上位3位（各サービスn=200）

総合満足度	1位	Rakuten UN-LIMIT VI	2位	LINEMO	3位	UQ mobile
料金部門	1位	Rakuten UN-LIMIT VI	2位	LINEMO	3位	UQ mobile
サービス部門	1位	Rakuten UN-LIMIT VI	2位	Y!mobile	3位	UQ mobile
通信品質部門	1位	ahamo	2位	povo	3位	au
顧客サポート部門	1位	UQ mobile	2位	Y!mobile	3位	LINEMO
NPS	1位	LINEMO	2位	ahamo	3位	UQ mobile

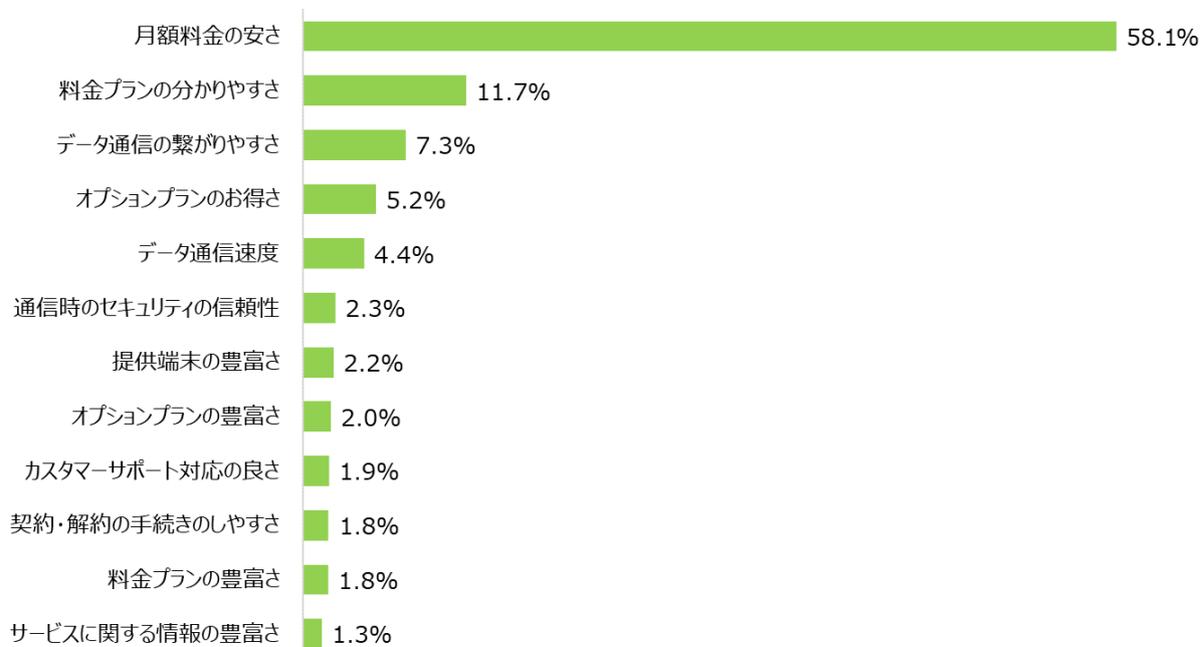
MMD研究所調べ

■ 利用する際の最重視点は「月額料金の安さ」「料金プランの分かりやすさ」

通信サービスの割引プランは54.2%、オプションは43.8%が加入または適応していると回答

MNOを利用している18歳～69歳の男女（n=1,800）を対象に、利用している通信サービスの最も重視している点を聞いたところ、「月額料金の安さ」が58.1%で最も多く、次いで「料金プランの分かりやすさ」が11.7%、「データ通信の繋がりやすさ」が7.3%となった。

● 利用しているMNOの最重視点（n=1,800）

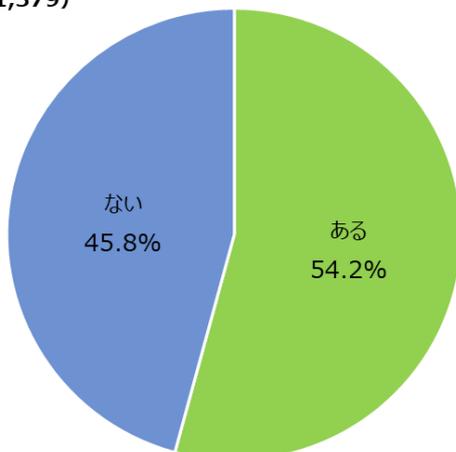


MMD研究所調べ

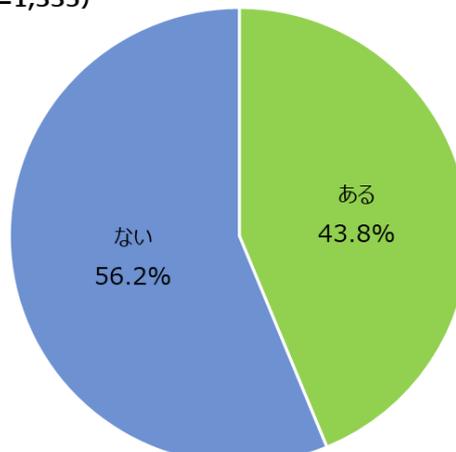
続いて、利用している通信サービスで加入または適応している割引プランがあるか聞いたところ（分からないと回答した421人を除く）、「ある」が54.2%、「ない」が45.8%となった。

次に、利用している通信サービスで加入または適応しているオプションがあるか聞いたところ（分からないと回答した465人を除く）、「ある」が43.8%、「ない」が56.2%となった。

● 利用しているMNOで加入または適応している割引プランがあるか（n=1,379）



● 利用しているMNOで加入または適応しているオプションがあるか（n=1,335）



MMD研究所調べ

■ MNOの総合満足度は「Rakuten UN-LIMIT VI」が985ptでトップ、
次いで「LINEMO」が977pt

MNOを利用している人（各n=200）に、利用しているサービスの満足度を「料金部門」「サービス部門」「通信品質部門」「顧客サポート部門」の4部門においてそれぞれ聞いたところ、料金部門、サービス部門が「Rakuten UN-LIMIT VI」、通信品質部門が「ahamo」、顧客サポート部門が「UQ mobile」とそれぞれ部門トップとなり、総合満足度は「Rakuten UN-LIMIT VI」が985ptでトップとなった。

各部門で聞いた項目は下記となる。

「料金部門」…月額料金の安さ、料金プランの分かりやすさ、オプションプランのお得さ

「サービス部門」…提供端末の豊富さ、料金プランの豊富さ、オプションプランの豊富さ

「通信品質部門」…データ通信速度、データ通信の繋がりのやすさ、通信時のセキュリティの信頼性

「顧客サポート部門」…サービスに関する情報の豊富さ、契約・解約の手続きのしやすさ、カスタマーサポート対応の良さ

● MNO9サービスの部門別満足度（各サービスn=200）

	サービス								
	docomo	au	SoftBank	ahamo	povo	LINEMO	Rakuten UN-LIMIT VI	Y!mobile	UQ mobile
総合満足度	8位 842	7位 857	9位 836	6位 957	5位 961	2位 977	1位 985	4位 965	3位 976
料金部門	9位 885	7位 905	8位 893	6位 1116	4位 1137	2位 1168	1位 1240	5位 1130	3位 1154
サービス部門	9位 962	5位 976	6位 974	4位 981	7位 970	8位 968	1位 1016	2位 1015	3位 999
通信品質部門	5位 1070	3位 1081	8位 1014	1位 1100	2位 1087	4位 1079	9位 924	7位 1066	5位 1070
顧客サポート部門	7位 978	4位 992	8位 976	5位 987	9位 973	3位 1008	6位 979	2位 1018	1位 1031

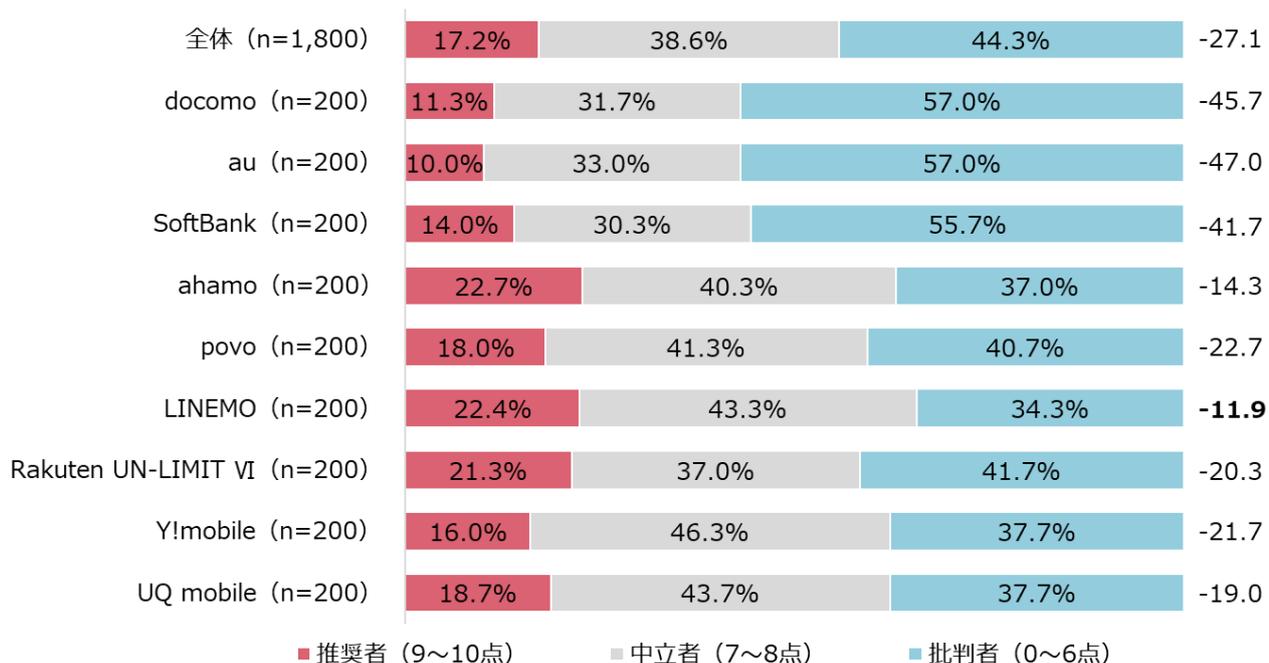
※総合満足度の点数はウェイトをかけており1,000点満点、4部門は1,500点満点とする。

MMD研究所調べ

■ NPSは「LINEMO」がトップで-11.9、次いで「ahamo」が-14.3

MNOを利用している人（各n=200）に、家族や友人にすすめたいかどうか10点満点の点数をつけてもらい、NPS（ネット・プロモーター・スコア/顧客推奨度）を出したところ、9点から10点をつけた推奨者が17.2%、7点から8点をつけた中立者は38.6%、0点から6点をつけた批判者は44.3%となり、推奨者から批判者を引いたNPSは-27.1となった。サービス別のNPSは、「LINEMO」が-11.9で最も高い結果となった。

● MNO9サービスのNPS（ネット・プロモーター・スコア/顧客推奨度）



MMD研究所調べ

※NPSはBain&Company、Fred Reichheld、SatmetrixSystemsの登録商標です。

※本調査レポートは小数点以下任意の桁を四捨五入して表記しているため、積み上げ計算すると誤差がでる場合があります。

※回答者の属性は会員登録後に無料レポートよりご確認ください。

【調査概要】

「2022年3月MNOの満足度調査」

調査期間：2022年2月14日～2月16日

有効回答：1,800人

※docomo (n=200)、au (n=200)、SoftBank (n=200)、ahamo (n=200)、povo (n=200)、LINEMO (n=200)、Rakuten UN-LIMIT VI (n=200)、Y!mobile (n=200)、UQ mobile (n=200)

調査方法：インターネット調査

調査対象：MNOを利用している18歳～69歳の男女

設問数：8問

【今回調査した全設問】

- ・ あなたが「○○○」を契約した理由として、当てはまるものを全てお選びください。
- ・ あなたは現在メイン端末で契約している「○○○」を家族や友人にお薦めするとしたら、お薦め度は10点満点中、何点ですか？あなたは現在サブ端末で契約している「○○○」を家族や友人にお薦めするとしたら、お薦め度は10点満点中、何点ですか？

NEWS RELEASE 報道関係者各位

- ・ 上記の評価の理由を教えてください。
- ・ あなたが現在メイン端末で契約している「〇〇〇」の各項目の満足度についてお選びください。あなたが現在サブ端末で契約している「〇〇〇」の各項目の満足度についてお選びください。
- ・ あなたが現在メイン端末で契約している「〇〇〇」の満足度を判断する時に、各項目をどの程度重視していますか？合計100%になるように、それぞれ値をご記入ください。あなたが現在サブ端末で契約している「〇〇〇」の満足度を判断する時に、各項目をどの程度重視していますか？合計100%になるように、それぞれ値をご記入ください。
- ・ あなたが現在メイン端末で契約している「〇〇〇」の満足度を判断する時に、重視している上位3項目をお選びください。あなたが現在サブ端末で契約している「〇〇〇」の満足度を判断する時に、重視している上位3項目をお選びください。
- ・ あなたが利用している「〇〇〇」のスマートフォンの契約で、加入している（適応されている）割引プランとして当てはまるものを全てお選びください。
- ・ あなたが利用している「〇〇〇」のスマートフォンの契約で、加入している（適応されている）オプションとして当てはまるものを全てお選びください。

※「〇〇〇」は、「2022年3月通信サービスの利用動向調査」において利用していると回答した通信サービスを表示。

【本件に関するお問い合わせ】



配信元：MMD研究所 <https://mmdlabo.jp/>

担当者：菊池

連絡先：03-6451-4414 / info@mmdlabo.jp