

2023年6月21日
MMDLabo株式会社

Rakuten最強プランに関する調査

楽天モバイルメイン利用者の
「Rakuten最強プラン」導入後の継続利用意向は77.1%

他社メイン利用者の楽天モバイルへの乗り換え意向は30.7%

https://mmdlabo.jp/investigation/detail_2219.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、18歳～69歳の男女25,000人を対象に2023年6月8日～6月12日の期間で「Rakuten最強プランに関する調査」を実施いたしました。調査結果は以下のとおりです。

※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】

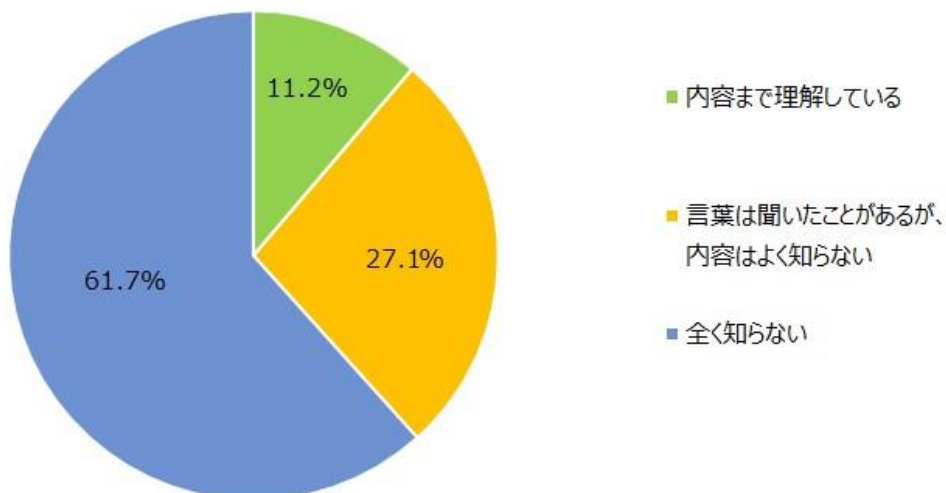
- 「Rakuten最強プラン」について、内容まで理解している割合は11.2%
楽天モバイルメイン利用者は52.2%、他社メイン利用者は8.0%
- 楽天モバイルメイン利用者の「Rakuten最強プラン」導入後の利用意向、
継続利用は77.1%、他社乗り換えは20.6%、解約は2.3%
新プラン導入前の不満点は「通信が途切れる」がトップ、次いで「通信速度が遅い」
- 他社メイン利用者の楽天モバイルへの乗り換え意向は30.7%
楽天モバイルへの乗り換え検討者が多い通信サービスは「Y!mobile」「UQ mobile」「MVNO」
- 「Rakuten最強プラン」への継続利用・乗り換え検討理由、
「料金が安いから」「ポイントを貯めているから」「楽天の他のサービスを使っているから」
- 他社から楽天モバイルへの乗り換え意向者のうち、
42.3%が新プラン発表をうけて乗り換えを検討、発表関係なく契約を考えていたのは25.6%

■ 「Rakuten最強プラン」について、内容まで理解している割合は11.2%

楽天モバイルメイン利用者は52.2%、他社メイン利用者は8.0%

18歳～69歳の男女25,000人を対象に、「Rakuten最強プラン」の認知について聞いたところ、「内容まで理解している」と回答したのは11.2%となった。

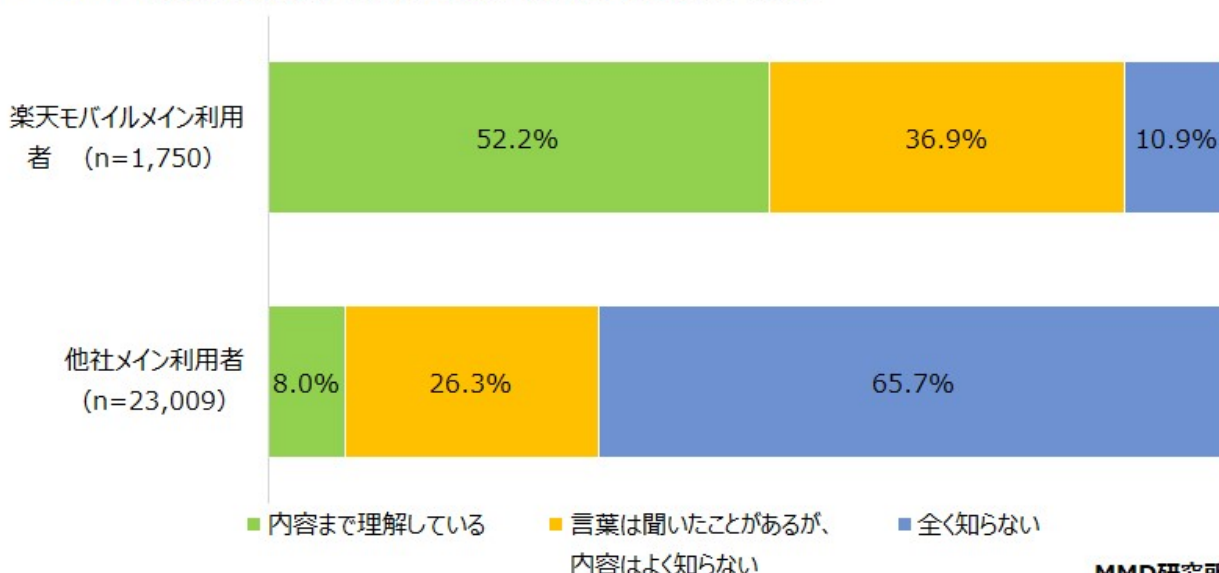
● 「Rakuten最強プラン」の認知 (n=25,000、単数)



MMD研究所調べ

これを、楽天モバイルメイン利用者と楽天以外のメイン利用者（以下、他社メイン利用者）で見ると、楽天モバイルメイン利用者（n=1,750）は52.2%、他社メイン利用者（n=23,009）は8.0%が「内容まで理解している」と回答した。

● 「Rakuten最強プラン」の認知（単数）※現在メイン利用している通信サービス別



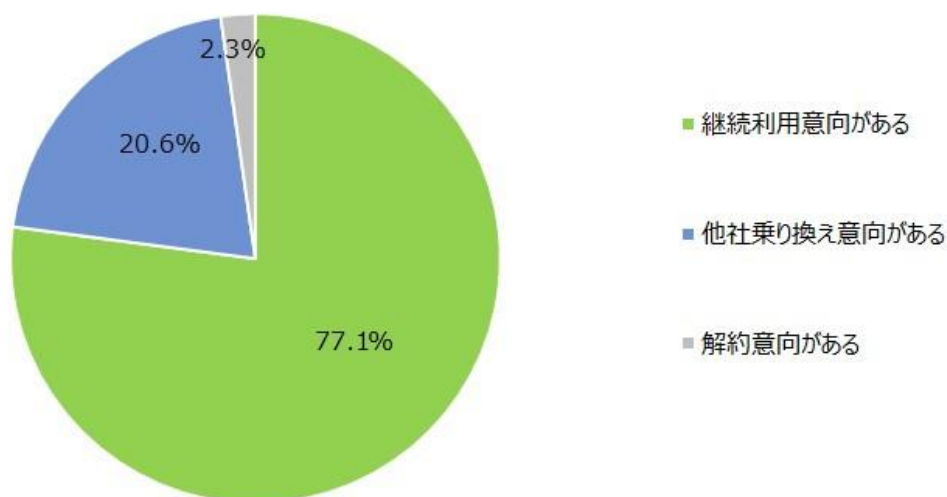
MMD研究所調べ

■ 楽天モバイルメイン利用者の「Rakuten最強プラン」導入後の利用意向、
継続利用は77.1%、他社乗り換えは20.6%、解約は2.3%

新プラン導入前の不満点は「通信が途切れる」がトップ、次いで「通信速度が遅い」

楽天モバイルメイン利用者1,750人を対象に、楽天モバイルの今後の利用意向について聞いたところ、「継続利用意向がある」は77.1%、「他社乗り換え意向がある」は20.6%、「解約意向がある」は2.3%となった。

● 楽天モバイルメイン利用者の今後利用意向（n=1,750、単数）

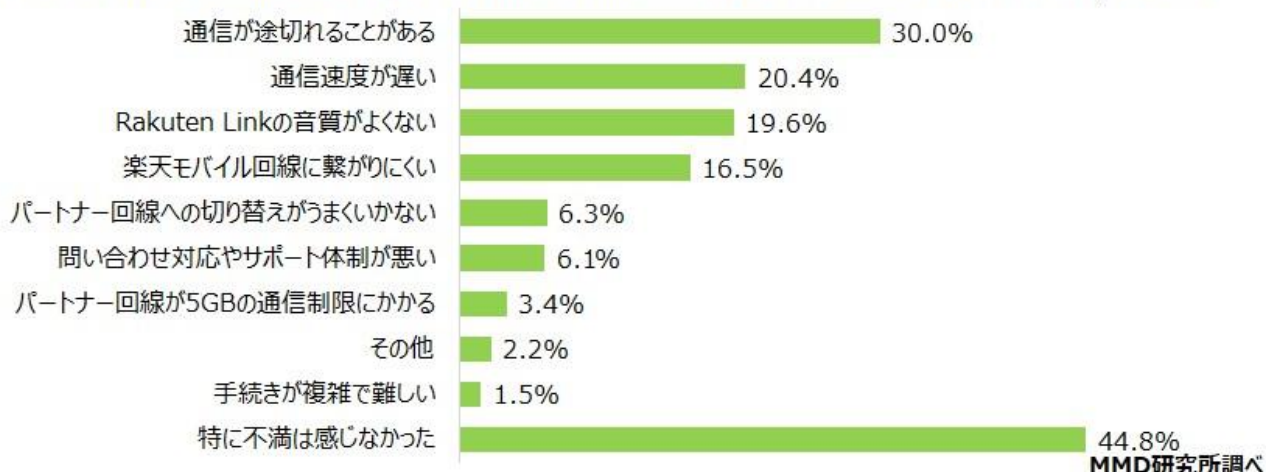


※ここでの継続利用意向は新プラン関係なく聴取しています。

MMD研究所調べ

次に、2023年5月以前に契約した楽天モバイルメイン利用者1,729人を対象に、「Rakuten最強プラン」導入前に感じていた不満について聞いたところ（複数回答可）、「通信が途切れることがある」が30.0%と最も多く、次いで「通信速度が遅い」が20.4%、「Rakuten Linkの音質がよくない」が19.6%となった。

● 2023年5月以前に契約した楽天モバイルメイン利用者の「Rakuten最強プラン」導入前に感じていた不満（n=1,729、複数）



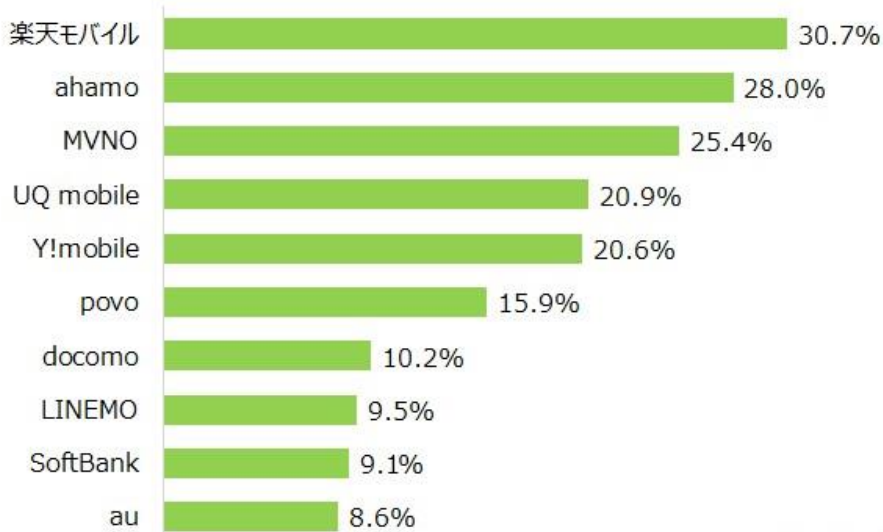
MMD研究所調べ

■ 他社メイン利用者の楽天モバイルへの乗り換え意向は30.7%

楽天モバイルへの乗り換え検討者が多い通信サービスは「Y!mobile」「UQ mobile」「MVNO」

楽天モバイル以外の通信会社をメイン利用していて具体的な乗り換え検討先がある3,843人を対象に、乗り換え検討先について聞いたところ（複数回答可）、「楽天モバイル」が30.7%と最も多く、次いで「ahamo」が28.0%、「MVNO」が25.4%となった。

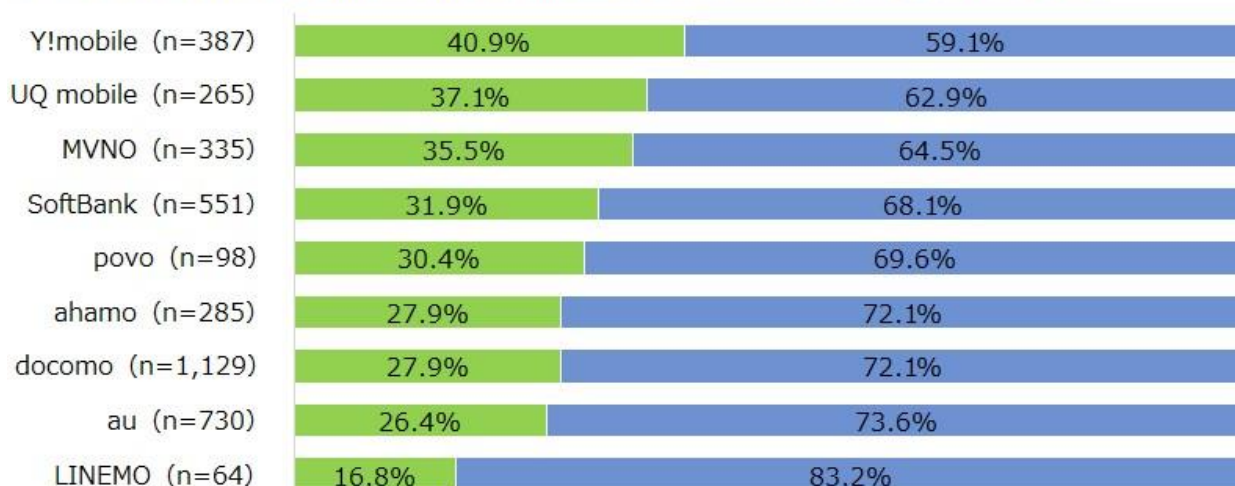
● 楽天モバイル以外の通信会社メイン利用者の具体的な乗り換え検討先（n=3,843、複数）



MMD研究所調べ

楽天モバイル乗り換え意向の有無を、現在メイン利用している通信サービス別にみると、Y!mobile（n=387）が40.9%と最も多く、次いでUQ mobile（n=265）が37.1%、MVNO（n=335）が35.5%となった。

● 他社メイン利用者の楽天モバイルへの乗り換え意向の割合（単数）※現在メイン利用している通信サービス別



■ 楽天モバイルへ乗り換え検討している ■ 楽天モバイル以外の通信会社へ乗り換え検討している

MMD研究所調べ

■ 「Rakuten最強プラン」への継続利用・乗り換え検討理由、
「料金が安いから」「ポイントを貯めているから」「楽天の他のサービスを使っているから」

楽天モバイルを継続利用意向または他社から楽天モバイルに乗り換え意向のある2,307人を対象に、継続利用・乗り換え検討している理由について聞いたところ（複数回答可）、「料金が安いから」が57.1%と最も多く、次いで「ポイントを貯めているから」が37.4%、「楽天の他のサービスを使っているから」が28.3%となった。

● 楽天モバイルを継続利用・楽天モバイルに乗り換え検討している理由（n=2,307、複数）※上位10位抜粋

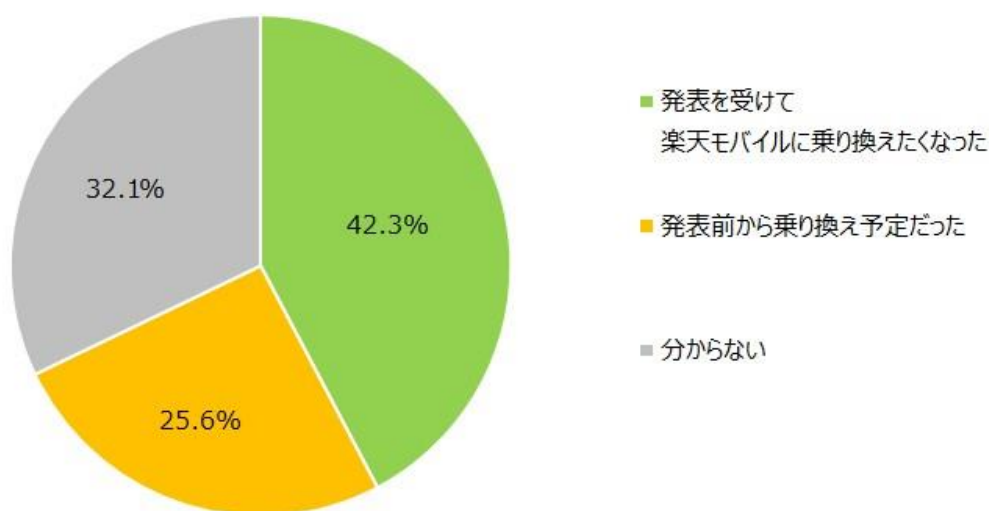


MMD研究所調べ

■ 他社から楽天モバイルへの乗り換え意向者のうち、
42.3%が新プラン発表をうけて乗り換えを検討、発表関係なく契約を考えていたのは25.6%

現在メイン利用している通信会社から楽天モバイルへの乗り換えを検討している913人を対象に、「Rakuten最強プラン」の発表が乗り換え意向に影響があったか聞いたところ、「発表を受けて楽天モバイルに乗り換えたいくなった」は42.3%、「発表前から乗り換え予定だった」は25.6%となった。

● 「Rakuten最強プラン」発表が楽天モバイルへの乗り換え意向に影響があったか（n=913、単数）※楽天モバイル乗り換え検討者



MMD研究所調べ

※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】

「Rakuten最強プランに関する調査」

調査期間：2023年6月8日～6月12日

有効回答：25,000人 ※人口構成比に合わせてウェイトバックを実施

調査方法：インターネット調査

調査対象：18歳～69歳の男女

設問数：13問

【今回調査した全設問】

Q1 あなたが現在利用しているスマートフォンを契約している通信会社として当てはまるものを、メイン利用とサブ利用のスマートフォンでそれぞれひとつお選びください。

Q2 あなたが現在利用している通信会社を契約した時期として、当てはまるものをひとつお選びください。

Q3 あなたは現在利用している通信会社から、他の通信会社へ乗り換え、または同一通信会社内でサービスの変更を検討していますか？

Q4 現在利用している通信会社から、他の通信会社へ乗り換え、または同一通信会社内でサービスの変更を検討している方にお伺いします。あなたが乗り換えを検討している通信会社・サービスとして、当てはまるものをすべて教えてください。

Q5 6/1から提供開始した「Rakuten最強プラン」について、あなたに当てはまるものを教えてください。

Q6 メイン回線もしくはサブ回線で楽天モバイルを継続して利用すると回答された方に伺います。あなたはRakuten最強プランの発表を受けて継続利用意向が変わりましたか？継続利用意向への影響についてあてはまるものをひとつだけ教えてください。／メイン回線もしくはサブ回線で楽天モバイルへの乗り換えを検討していると回答された方に伺います。あなたはRakuten最強プランの発表を受けて乗り換えたいと思いますか？乗り換え意向への影響についてあてはまるものをひとつだけ教えてください。

Q7 楽天モバイルを継続して契約するもしくは楽天モバイルに乗り換えを検討していると回答した方にお伺いします。あなたが楽天モバイルを継続して契約する理由または楽天モバイルに乗り換えを検討している理由としてあてはまるものをすべて教えてください。

Q8 現在「楽天モバイル」を契約していると回答した方に伺います。楽天モバイルは6月1日から「Rakuten最強プラン」に変わりましたが、「Rakuten最強プラン」の提供が開始されるまでに楽天モバイルに対して感じていた不満があればすべて教えてください。

Q9 あなたは、MNPを実施する際のフローが簡略化されるワンストップ方式が始まったことを知っていましたか？

Q10 現在利用している通信会社から、他の通信会社へ乗り換えを検討している方にお伺いします。あなたが乗り換える際、MNP（携帯電話番号ポータビリティ）を利用した乗り換えを検討していますか？乗り換えをする際は、MNPワンストップ方式と従来のMNP方式（ツーストップ方式）どちらで乗り換えたいか教えてください。

Q11 あなたは5/23以前（「MNPワンストップ方式」開始前）に、従来の方式によるMNPを使って通信会社の乗り換えを行ったことがありますか？ある方は、契約の工程で不満に感じた点として当てはまるものをすべて教えてください。

NEWS RELEASE 報道関係者各位

Q12 現在通信会社の乗り換えを検討されている方にお伺いします。現在「MNPワンストップ方式」は公式オンラインの契約でしか利用できず、店頭では行えません。店頭でも「MNPワンストップ方式」で乗り換えられるようになればいいと思いますか？

Q13 先ほど、店頭でも「MNPワンストップ方式」で乗り換えられるようになればいいと思うと回答した方にお伺いします。店頭でも「MNPワンストップ方式」で乗り換えられるようになったら、店頭で乗り換え契約を行うと思いますか？

【本件に関するお問い合わせ】



配信元：MMD研究所

担当者：石黒

連絡先：03-6451-4414／info@mmdlabo.jp