

2023年3月7日
MMDLabo株式会社

2023年2月MNOのシェア・満足度調査

MNOのシェアは90.3%
前回からの増加は「UQ mobile」が0.7ptでトップ
MNOの総合満足度トップは「UQ mobile」、NPSトップは「ahamo」

https://mmdlabo.jp/investigation/detail_2182.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、予備調査では18歳～69歳の男女40,000人、本調査ではMNOを利用している18歳～69歳の男女2,700人※を対象に2023年2月3日～2月6日の期間で「2023年2月MNOのシェア・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。
※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、予備調査のみウエイトバック集計しています。

※docomo（n=300）、au（n=300）、SoftBank（n=300）、ahamo（n=300）、povo（n=300）、LINEMO（n=300）、Rakuten UN-LIMIT（n=300）、Y!mobile（n=300）、UQ mobile（n=300）

【調査結果サマリー】

- **メインで利用しているスマートフォンの通信契約、MNOは90.3%**
MNOのオンライン専用プランは9.0%、キャリアサブブランドは16.6%
- **MNOのメイン利用率推移、オンライン専用プランとキャリアサブブランドが引き続き増加傾向**
前回と同じく「UQ mobile」が0.7ポイント増加でトップ
- **ahamoは70.6%、povoは63.0%、LINEMOは35.3%が同一キャリアから移行**
- **MNOの総合満足度は「UQ mobile」が740ptでトップ**
次いで「ahamo」「LINEMO」が734pt
- **NPSは「ahamo」が-7.7でトップ、次いで「povo」が-11.7**

■ **メインで利用しているスマートフォンの通信契約、MNOは90.3%**

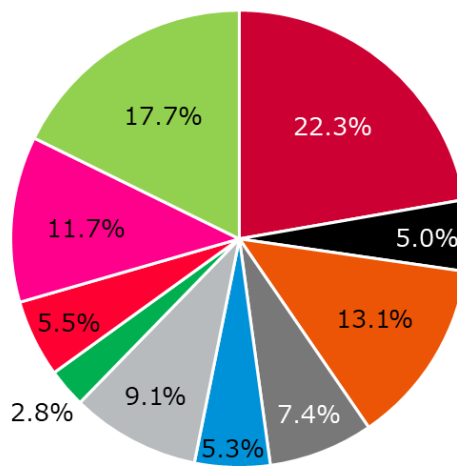
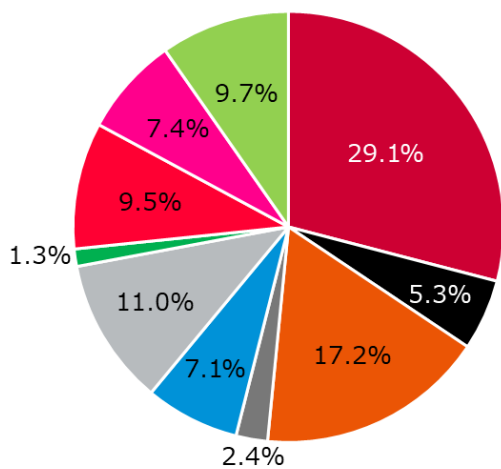
MNOのオンライン専用プランは9.0%、キャリアサブブランドは16.6%

18歳～69歳の男女40,000人のうち、通信契約しているスマートフォンを所有している36,560人を対象に、メインで利用しているスマートフォンの通信サービスを聞いたところ、「docomo（29.1%）」「ahamo（5.3%）」「au（17.2%）」「povo（2.4%）」「UQ mobile（7.1%）」「SoftBank（11.0%）」「LINEMO（1.3%）」「Y!mobile（9.5%）」「Rakuten UN-LIMIT（7.4%）」と従来プラン、オンライン専用プラン、キャリアサブブランドを合わせた4キャリアの割合は90.3%となった。「ahamo」「povo」「LINEMO」を合わせたオンライン専用プランの割合は9.0%、「Y!mobile」「UQ mobile」を合わせたキャリアサブブランドの割合は16.6%となった。2022年9月の調査と比べると、オンライン専用プランは1.0ポイント、キャリアサブブランドは0.7ポイント増加した。「MVNO」を契約している割合は9.7%となった。

続いて、通信契約しているスマートフォンをサブ利用している3,294人を対象にサブ利用の通信サービスを聞いたところ、「docomo（22.3%）」「ahamo（5.0%）」「au（13.1%）」「povo（7.4%）」「UQ mobile（5.3%）」「SoftBank（9.1%）」「LINEMO（2.8%）」「Y!mobile（5.5%）」「Rakuten UN-LIMIT（11.7%）」と従来プラン、オンライン専用プラン、キャリアサブブランドを合わせた4キャリアの割合は82.3%となった。「ahamo」「povo」「LINEMO」を合わせたオンライン専用プランの割合は15.2%、「Y!mobile」「UQ mobile」を合わせたキャリアサブブランドの割合は10.8%となった。「MVNO」を契約している割合は17.7%となった。

● **メイン利用の通信サービス (n=36,560、単数)**

● **サブ利用の通信サービス (n=3,294、単数)**



- docomo
- ahamo
- UQ mobile
- SoftBank
- Rakuten UN-LIMIT
- MVNO

- au
- povo
- LINEMO
- Y!mobile

MMD研究所調べ

■ MNOのメイン利用率推移、オンライン専用プランとキャリアサブブランドが引き続き増加傾向 前回と同じく「UQ mobile」が0.7ポイント増加でトップ

メイン利用しているスマートフォンでMNOを利用している33,012人を母数とし、MNO各サービス割合を求め2022年9月（n=32,903）と比較すると、最も割合が増えたのは「UQ mobile」で0.7ポイント、次に「ahamo」が0.6ポイントとなった。

● 2021年11月～2023年2月 MNOの利用率の推移 ※メイン利用の端末

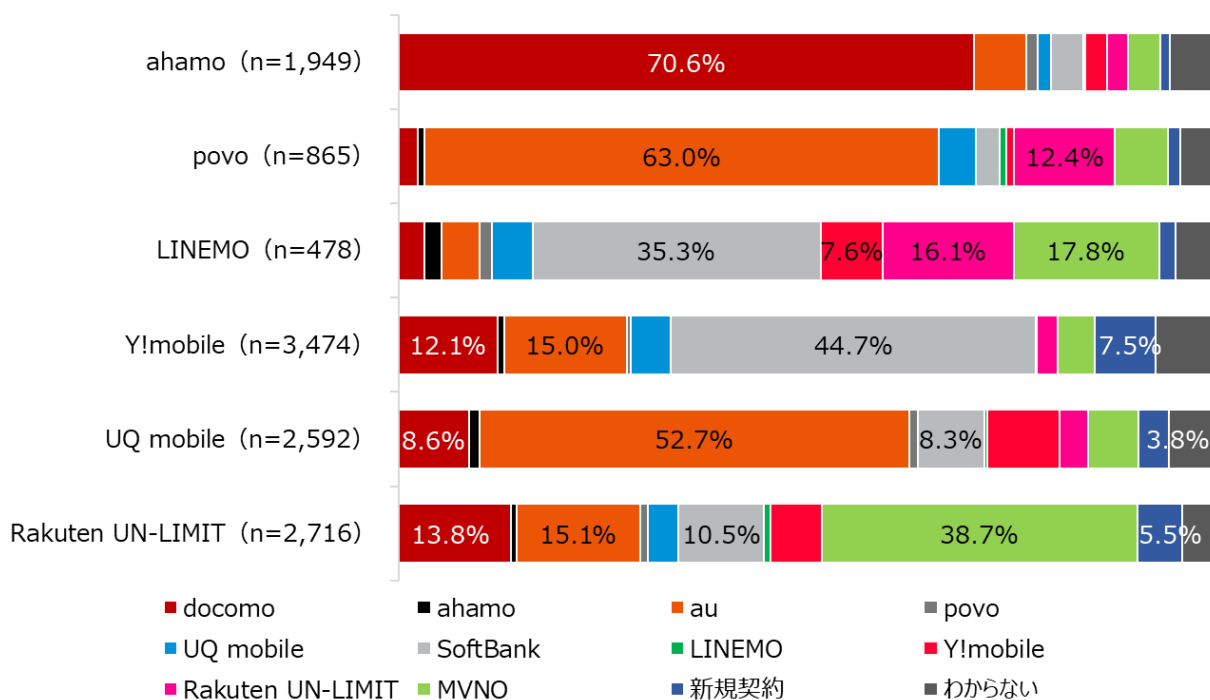
	2021年11月 (n=32,648)	2022年2月 (n=32,702)	2022年9月 (n=32,903)	2023年2月 (n=33,012)	前回との比較
docomo	34.1%	33.5%	32.4%	32.2%	-0.3
ahamo	4.7%	4.9%	5.3%	5.9%	0.6
au	21.9%	21.5%	19.9%	19.0%	-0.9
povo	1.9%	2.0%	2.4%	2.6%	0.2
UQ mobile	5.0%	5.8%	7.2%	7.9%	0.7
SoftBank	13.8%	13.1%	12.7%	12.2%	-0.5
LINEMO	0.8%	0.9%	1.2%	1.4%	0.2
Y!mobile	9.2%	9.9%	10.5%	10.5%	0.0
Rakuten UN-LIMIT	8.5%	8.4%	8.3%	8.2%	-0.1

MMD研究所調べ

■ ahamoは70.6%、povoは63.0%、LINEMOは35.3%が同一キャリアから移行

オンライン専用プランとキャリアサブブランド、Rakuten UN-LIMITを現在メインで利用している12,075人を対象に、現在利用している通信サービスを契約する前に利用していた通信サービスを聞いたところ、オンライン専用プランではahamo（n=1,949）は「docomo」が70.6%、povo（n=865）は「au」が63.0%、LINEMO（n=478）は「SoftBank」が35.3%とそれぞれ最多となった。キャリアサブブランドではY!mobile（n=3,474）は「SoftBank」が44.7%、UQ mobile（n=2,592）は「au」が52.7%で最多となった。Rakuten UN-LIMIT（n=2,716）は「MVNO」が38.7%で最多となった。

● 現在利用している通信サービスを契約する前に利用していた通信サービス（単数）※通信サービス別



※「MVNO」には楽天モバイル（MVNO）が入っており、Rakuten UN-LIMIT の28.9%が楽天モバイル（MVNO）からの移行。

MMD研究所調べ

■ MNOの総合満足度は「UQ mobile」が740ptでトップ
次いで「ahamo」「LINEMO」が734pt

予備調査からMNOを利用している2,700人（各n=300）を抽出し、利用しているサービスの総合満足度を聞いたところ、「UQ mobile」が最も高く740pt、次いで「ahamo」「LINEMO」が734ptとなった。

● MNO9サービスの総合満足度（各n=300）

	サービス	点数
1位	UQ mobile	740
2位	ahamo、LINEMO	734
4位	povo	731
5位	Y!mobile	723
6位	Rakuten UN-LIMIT VI	700
7位	au	640
8位	docomo	639
9位	SoftBank	625

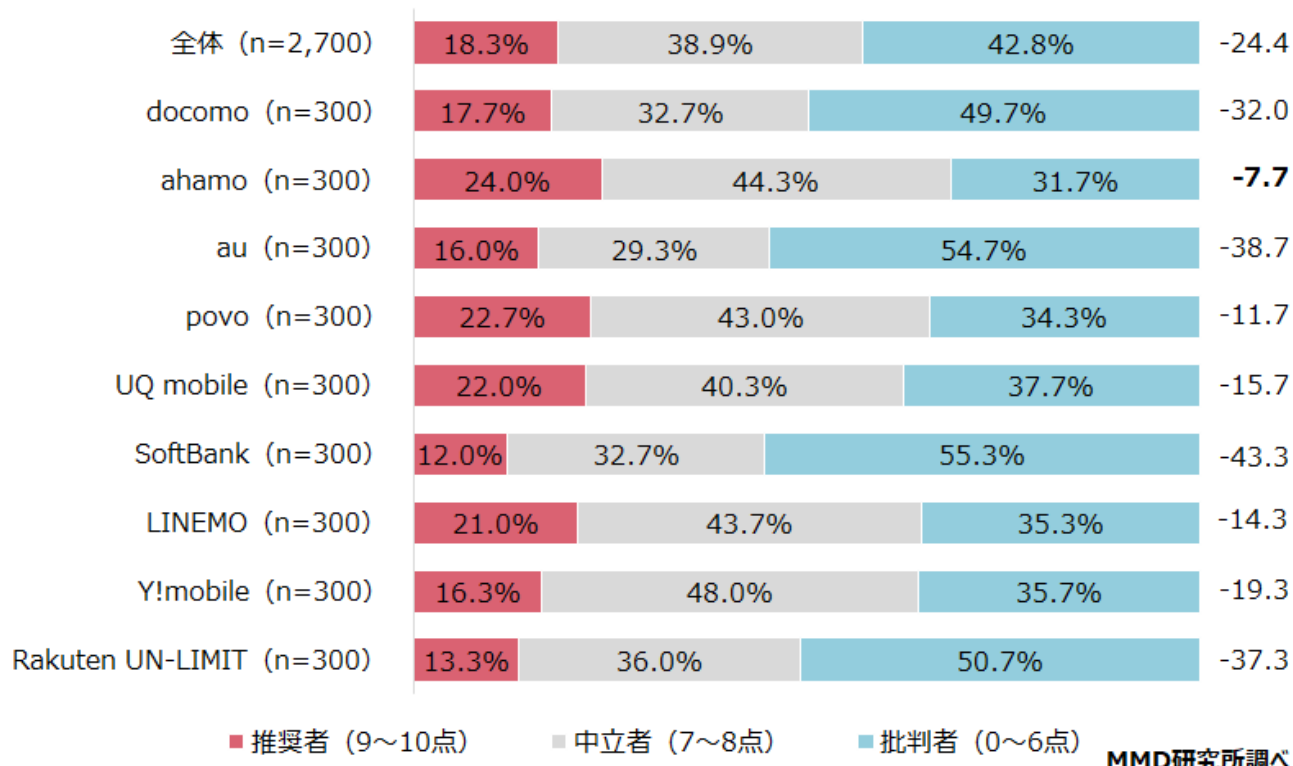
※総合満足度の点数はウェイトをかけており1,000点満点とする。

MMD研究所調べ

■ NPSは「ahamo」が-7.7でトップ、次いで「povo」が-11.7

MNOを利用している2,700人（各n=300）を対象に、家族や友人にお薦めしたいかどうか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18.3%、7点から8点をつけた中立者は38.9%、0点から6点をつけた批判者は42.8%となり、推奨者から批判者を引いたNPSは-24.4となった。サービス別のNPSは、「ahamo」が最も高く-7.7、次いで「povo」が-11.7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）



※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】

「2023年2月MNOのシェア・満足度調査」

調査期間：2023年2月3日～2月6日

有効回答：＜予備調査＞40,000人 ※人口構成比に合わせてウェイトバックを実施

＜本調査＞2,700人

※docomo (n=300)、au (n=300)、SoftBank (n=300)、ahamo (n=300)、povo (n=300)、LINEMO (n=300)、Rakuten UN-LIMIT (n=300)、Y!mobile (n=300)、UQ mobile (n=300)

調査方法：インターネット調査

調査対象：＜予備調査＞18歳～69歳の男女

＜本調査＞MNOを利用している18歳～69歳の男女

設問数 : <予備調査> 15問 <本調査> 9問

【今回調査した全設問】

<予備調査>

SC1 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。

SC2 MNP（モバイルナンバーポータビリティ）について、あなたに当てはまるものをひとつお選びください。

SC3 MNP（モバイルナンバーポータビリティ）について、あなたが正しいと思ったことをそれぞれお選びください。

SC4 あなたが現在契約している〇〇〇の回線についてお伺いします。あなたが契約した方法に最も当てはまるものをひとつお選びください。／あなたが現在契約しているフィーチャーフォン（ガラケー）やガラホの回線についてお伺いします。あなたが契約した方法に最も当てはまるものをひとつお選びください。

SC5 あなたが現在メイン利用のスマートフォンを契約している〇〇〇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。／あなたが現在メイン利用のスマートフォンを契約している〇〇〇と、サブ利用（2台目）のスマートフォンを契約している〇〇〇を契約した時期として、当てはまるものをそれぞれひとつお選びください。／あなたが現在サブ利用（2台目）のスマートフォンを契約している〇〇〇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。

SC6 あなたが現在契約している〇〇〇の契約場所について、当てはまるものをひとつお選びください。

SC7 下記のスマートフォン端末について、あなたに最も当てはまるものをそれぞれひとつお選びください。

SC8 あなたが現在メイン利用のスマートフォンを契約している〇〇〇で契約しているデータ容量プランと、直近で利用している月間のデータ容量として当てはまるものをそれぞれひとつお選びください。

SC9 あなたがスマートフォンを利用している〇〇〇に対して、あなたが月に支払っている料金として当てはまるものをそれぞれお選びください。

SC10 あなたが現在メイン利用のスマートフォンを契約している〇〇〇を契約する前に利用していた通信会社として、当てはまるものをひとつお選びください。

SC11 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料金プラン変更を検討していますか？ 検討している方はいつ頃乗り換えや料金プラン変更を行おうとしているか、最も当てはまる時期をひとつお選びください。

SC12 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料金プラン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として、当てはまるものを全てお選びください。

SC13 あなたが最も乗り換えを検討している通信会社として、当てはまるものをひとつお選びください。

SC14 あなたが他社へ乗り換え、または料金プラン変更を検討している理由として当てはまるものを全てお選びください。

SC15 eSIMとデュアルSIMについて、あなたに当てはまるものをそれぞれお選びください。

<本調査>

Q1 あなたが〇〇〇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。

Q2 あなたは現在メイン端末で契約している〇〇〇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〇〇〇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？

Q3 上記の評価の理由を教えてください。

Q4 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。

Q5 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。

Q6 あなたは現在メイン端末で契約している〇〇〇のマイページを、どのくらいの頻度でご覧になりますか？最も当てはまるものをひとつお選びください。／あなたは現在サブ端末で契約している〇〇〇のマイページを、どのくらいの頻度でご覧になりますか？最も当てはまるものをひとつお選びください。

Q7 あなたが現在メイン端末で契約している〇〇〇で、マイページを利用する際の目的として、当てはまるものを全てお選びください。／あなたが現在サブ端末で契約している〇〇〇で、マイページを利用する際の目的として、当てはまるものを全てお選びください。

Q8 あなたが、通信会社や料金プランを見直すタイミングとして当てはまるものを全てお選びください。

Q9 あなたが現在メイン端末で契約している〇〇〇の、魅力を宣伝するようなキャッチコピーを考えるとしたら、どのようなメッセージにしますか？／あなたが現在サブ端末で契約している〇〇〇の、魅力を宣伝するようなキャッチコピーを考えるとしたら、どのようなメッセージにしますか？

※「〇〇〇」は、SC1においてメインで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：吉田

連絡先：03-6451-4414／info@mmdlabo.jp