

2024年3月5日
MMDLabo株式会社

2024年2月MNOのシェア・満足度調査

**MNOのシェアは90.4%、
メイン利用率推移は「UQ mobile」「楽天モバイル(MNO)」が増加傾向
MNOの総合満足度、NPS®ともにトップは「LINEMO」**

https://mmdlabo.jp/investigation/detail_2313.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利用者2,700人※を対象に2024年2月2日～2月5日の期間で「2024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）、楽天モバイル（MNO）（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90.4%
MNOのオンライン専用プランは9.4%、キャリアサブブランドは18.5%
- MNOのメイン利用率推移、「UQ mobile」「楽天モバイル（MNO）」が増加傾向
前回同様「UQ mobile」が0.6ポイント増加でトップ
- MNOの総合満足度は「LINEMO」が744ptでトップ、次いで「povo」が740pt
- NPS®は「LINEMO」が-3.0でトップ、次いで「povo」が-6.0
- 1年以内にカスタマーサポートを受けたユーザーはdocomoが29.3%でトップ
3キャリアとキャリアサブブランドがオンライン専用プランと楽天モバイルに比べて経験が多い傾向

■ **メインで利用しているスマートフォンの通信契約、MNOは90.4%**

MNOのオンライン専用プランは9.4%、キャリアサブブランドは18.5%

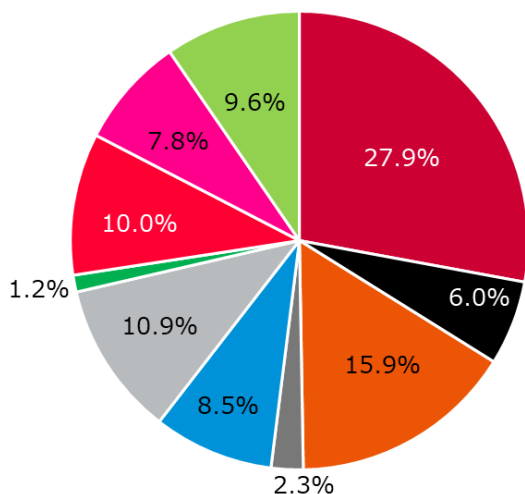
18歳～69歳の男女40,000人のうち、通信契約しているスマートフォンを所有している36,643人を対象に、メインで利用しているスマートフォンの通信サービスを聞いたところ、「docomo（27.9%）」「ahamo（6.0%）」「au（15.9%）」「povo（2.3%）」「UQ mobile（8.5%）」「SoftBank（10.9%）」「LINEMO（1.2%）」「Y!mobile（10.0%）」「楽天モバイル（MNO）（7.8%）」と従来プラン、オンライン専用プラン、キャリアサブブランドを合わせた4キャリアの割合は90.4%となった。

「ahamo」「povo」「LINEMO」を合わせたオンライン専用プランの割合は9.4%、「Y!mobile」「UQ mobile」を合わせたキャリアサブブランドの割合は18.5%となった。2023年9月の調査と比べると、オンライン専用プランは0.3ポイント、キャリアサブブランドは0.6ポイント増加した。「MVNO」を契約している割合は9.6%となった。

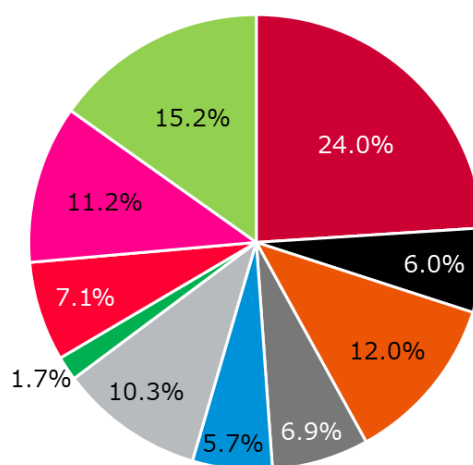
続いて、通信契約しているスマートフォンをサブ利用している4,155人を対象にサブ利用の通信サービスを聞いたところ、「docomo（24.0%）」「ahamo（6.0%）」「au（12.0%）」「povo（6.9%）」「UQ mobile（5.7%）」「SoftBank（10.3%）」「LINEMO（1.7%）」「Y!mobile（7.1%）」「楽天モバイル（MNO）（11.2%）」と従来プラン、オンライン専用プラン、キャリアサブブランドを合わせた4キャリアの割合は84.8%となった。

「ahamo」「povo」「LINEMO」を合わせたオンライン専用プランの割合は14.6%、「Y!mobile」「UQ mobile」を合わせたキャリアサブブランドの割合は12.7%となった。「MVNO」を契約している割合は15.2%となった。

● **メイン利用の通信サービス (n=36,643、単数)**



● **サブ利用の通信サービス (n=4,155、単数)**



■ docomo
■ ahamo
■ UQ mobile
■ SoftBank
■ 楽天モバイル (MNO)
■ MVNO

■ au
■ povovo
■ LINEMO
■ Y!mobile

■ MNOのメイン利用率推移、「UQ mobile」「楽天モバイル（MNO）」が増加傾向 前回同様「UQ mobile」が0.6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33,128人を母数とし、MNO各サービス割合を求め2023年9月（n=32,787）と比較すると、最も割合が増えたのは「UQ mobile」で0.6ポイント、次に「楽天モバイル（MNO）」が0.4ポイントとなった。

● 2022年9月～2024年2月 MNOの利用率の推移 ※メイン利用の端末

	2022年9月 (n=32,903)	2023年2月 (n=33,012)	2023年9月 (n=32,787)	2024年2月 (n=33,128)	前回との比較
docomo	32.4%	32.2%	32.0%	30.9%	-1.1
ahamo	5.3%	5.9%	6.4%	6.6%	0.2
au	19.9%	19.0%	18.0%	17.5%	-0.5
povo	2.4%	2.6%	2.4%	2.5%	0.1
UQ mobile	7.2%	7.9%	8.8%	9.4%	0.6
SoftBank	12.7%	12.2%	11.9%	12.1%	0.2
LINEMO	1.2%	1.4%	1.3%	1.3%	0.0
Y!mobile	10.5%	10.5%	11.0%	11.1%	0.1
楽天モバイル（MNO）	8.3%	8.2%	8.2%	8.6%	0.4

MMD研究所調べ

■ MNOの総合満足度は「LINEMO」が744ptでトップ、次いで「povo」が740pt

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、「LINEMO」が744ptと最も高く、次いで「povo」が740pt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	LINEMO	744
2位	povo	740
3位	ahamo	724
4位	UQ mobile	722
5位	楽天モバイル（MNO）	719
6位	Y!mobile	711
7位	docomo	642
8位	au	631
	SoftBank	

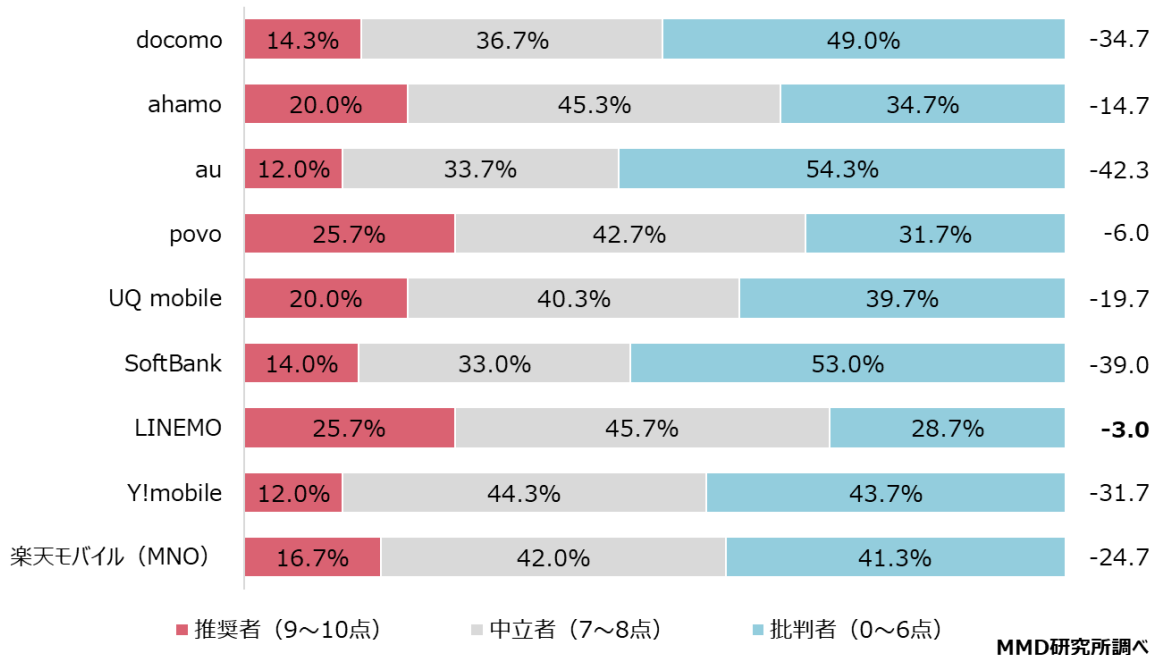
※総合満足度の点数はウェイトをかけており1,000点満点とする。

MMD研究所調べ

■ NPS®は「LINEMO」が-3.0でトップ、次いで「povo」が-6.0

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、9～10点が推奨者、7～8点を中立者、0～6点を批判者とし、推奨者から批判者を引いた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、サービス別のNPS®は、「LINEMO」が-3.0と最も高く、次いで「povo」が-6.0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、各n=300）

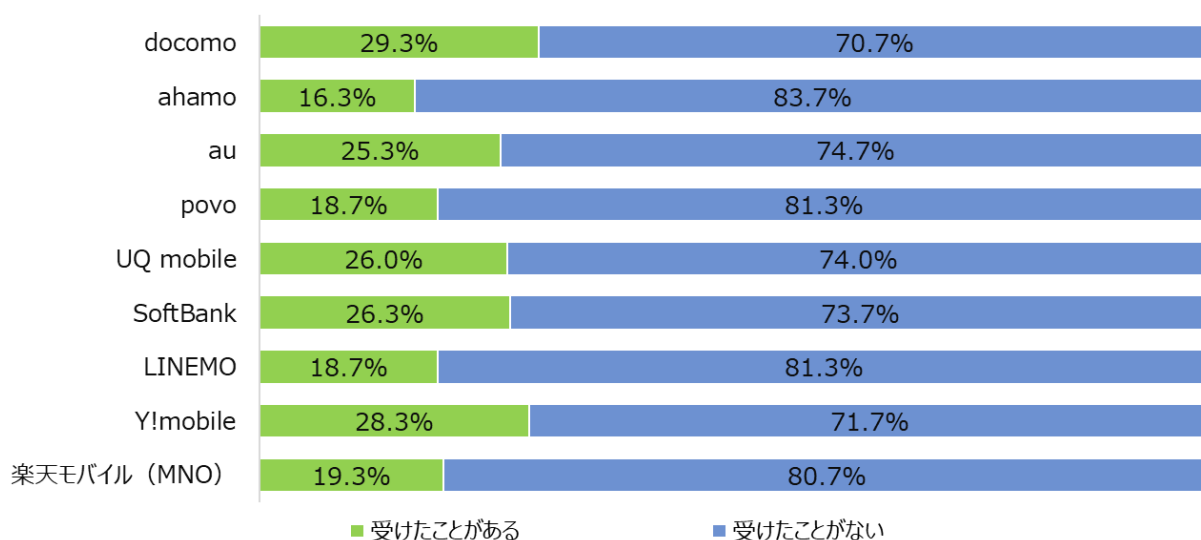


■ 1年以内にカスタマーサポートを受けたユーザーはdocomoが29.3%でトップ

3キャリアとキャリアサブブランドがオンライン専用プランと楽天モバイルに比べて経験が多い傾向

MNOを利用している2,700人（各n=300）を対象に、1年以内に利用している通信サービスのカスタマーサポートを受けた経験があるか聞いたところ、docomoが29.3%と最も多く、次いでY!mobileが28.3%、SoftBankが26.3%となった。

● 1年以内にカスタマーサポートを受けた経験（各n=300、単数）※MNO通信サービス別



NEWS RELEASE 報道関係者各位

※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】

「2024年2月MNOのシェア・満足度調査」

調査期間：2024年2月2日～2月5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）、楽天モバイル（MNO）（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利用者

設問数：＜予備調査＞12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 あなたが現在契約している「SC1回答選択肢表示」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。

SC3 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「SC1回答選択肢表示」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「SC1回答選択肢表示」と、サブ利用（2台目）のスマートフォンを契約している「SC1回答選択肢表示」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「SC1回答選択肢表示」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。

SC4 あなたが現在契約している「SC1回答選択肢表示」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。

SC5 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。

SC6 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「SC1回答選択肢表示」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。

SC7 あなたがスマートフォンを利用している「SC1回答選択肢表示」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。

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「SC1回答選択肢表示」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。

SC9 あなたは現在メイン利用のスマートフォンを契約している「SC1回答選択肢表示」から、他の通信会社へ乗り換えを検討していますか？検討している方はいつ頃乗り換え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。

SC10 現在メイン利用のスマートフォンを契約している「SC1回答選択肢表示」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。

SC11 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。

SC12 あなたが他の通信会社へ乗り換え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。

<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 あなたが現在メイン端末で契約している〇〇〇で1年以内にカスタマーサポートを受けたことがありますか。サポートを受けたことがある方法として当てはまるものを全てお選びください。

Q7 あなたにとって前問で受けたカスタマーサポートは、役に立ちましたか。受けたことがあるサポートについてそれぞれお答えください。

Q8 eSIM（イーシム）について、あなたに当てはまるものを教えてください。

Q9 光回線と通信会社とのセット割引について、あなたに当てはまるものを教えてください。

※「〇〇〇」は、SC1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