NEWS RELEASE 報道関係者各位

2024年7月30日
MMDLabo株式会社

スマートフォンの通信の繋がりに関する調査

直近半年で通信が繋がりにくい経験をした人は36.9%

繋がらなくて困ったこと「モバイル決済の表示が遅い」
「コミュニケーションアプリの繋がりが悪い」「メールの繋がりが悪い」

https://mmdlabo.jp/investigation/detail_2353.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、予備調査では通信契約しているスマートフォン所有の18歳～69歳の男女10,000人、本調査では大手4キャリアを契約している2,000人※を対象に2024年7月13日～7月15日の期間で「スマートフォンの通信の繋がりに関する調査」を実施いたしました。
調査結果は以下のとおりです。
※NTTドコモ（n=500）、KDDI（n=500）、ソフトバンク（n=500）、楽天モバイル（n=500）
※今回は通信会社の通信経験に焦点を当てているため、オンライン専用プランとキャリアサブブランドは含んでいます。

【調査結果サマリー】

■ **直近半年で通信が繋がりにくい経験をした人は36.9%**
繋がらなくて困ったこと「モバイル決済の表示が遅い」「コミュニケーションアプリの繋がりが悪い」「メールの繋がりが悪い」

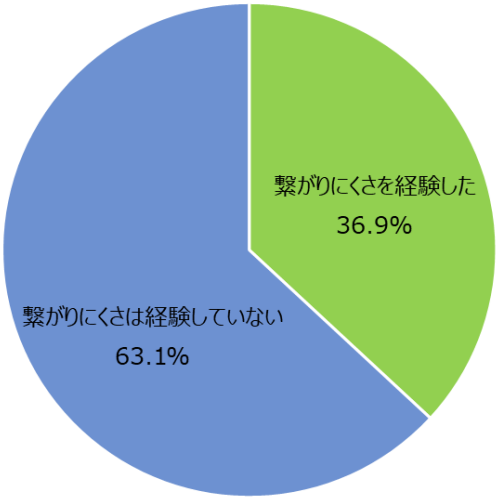
■ **直近半年の外出時の通信のシーン別繋がりやすさは**
ソフトバンクがトップで76.0%、次いでKDDIの74.6%

■ **直近半年の外出時における利用サービス別通信の満足度トップ**
「SNS」「インターネットブラウザ」「通話（LINE通話など）」「総合満足度」はKDDI、
「オンライン動画」「QRコード決済」はソフトバンク

■ 直近半年で通信が繋がりにくい経験をした人は36.9%
繋がらなくて困ったこと「モバイル決済の表示が遅い」「コミュニケーションアプリの繋がりが悪い」「メールの繋がりが悪い」

通信契約しているスマートフォン所有の18歳～69歳の男女10,000人を対象に、直近半年間で経験した外出時のスマートフォンの通信について聞いたところ、36.9%が「繋がりにくさを経験した」と回答した。

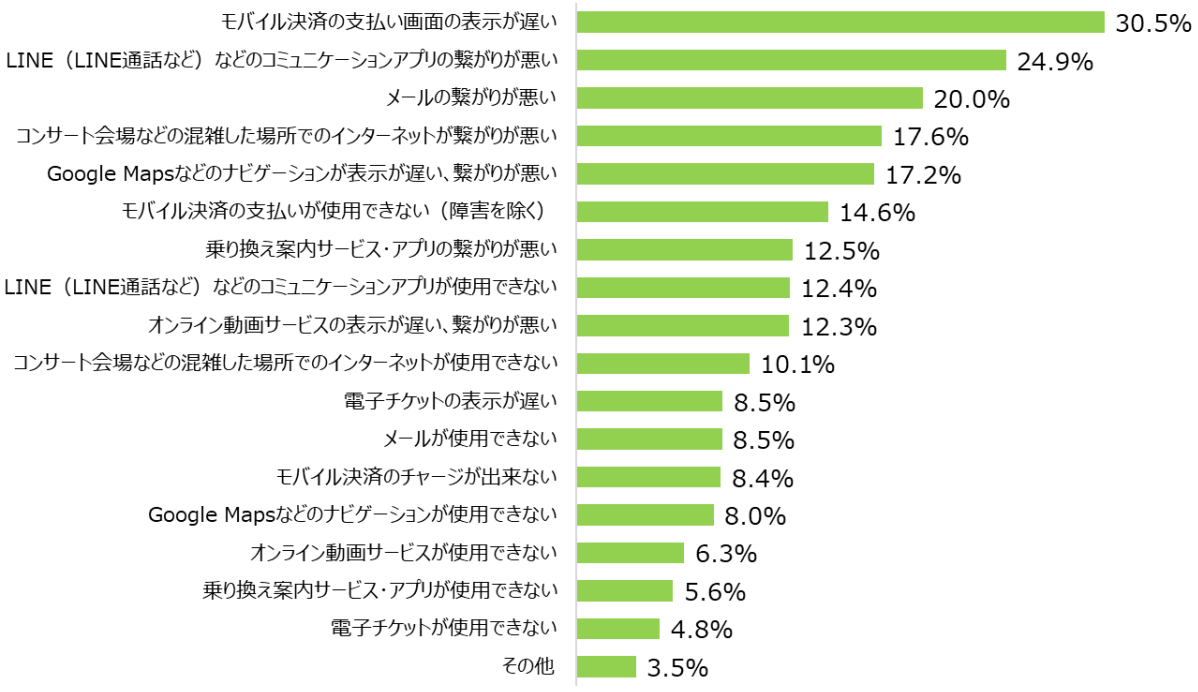
● **直近半年間で経験した外出時のスマートフォンの通信（n=10,000、単数）**



MMD研究所調べ

次に、「繋がりにくさを経験した」と回答した3,691人を対象に、スマートフォンの通信で直近半年間に経験したことを聞いたところ（複数回答可）、「モバイル決済の支払い画面の表示が遅い」が30.5%と最も多く、次いで「LINE（LINE通話など）などのコミュニケーションアプリの繋がりが悪い」が24.9%、「メールの繋がりが悪い」が20.0%となった。

● **スマートフォンの通信で直近半年間に経験したこと （n=3,691、複数）**



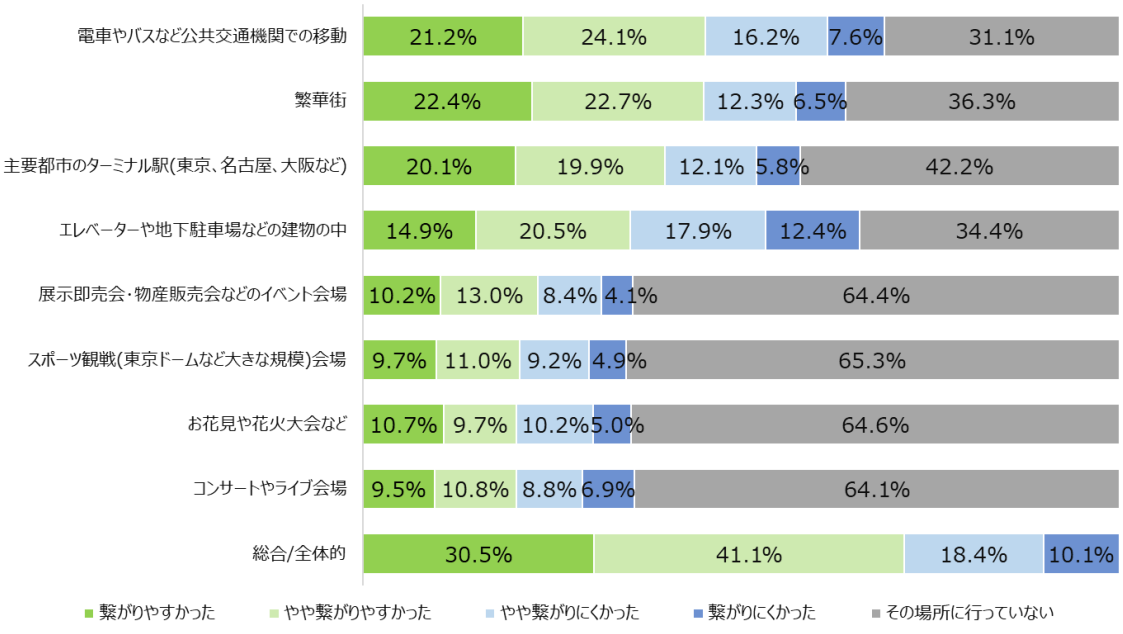
MMD研究所調べ

■ 直近半年の外出時の通信のシーン別繋がりやすさは ソフトバンクがトップで76.0%、次いでKDDIの74.6%

予備調査から大手4キャリアを契約している2,000人を抽出し、外出している際の直近半年の通信への繋がりやすさについて「繋がりやすかった、やや繋がりやすかった、やや繋がりにくかった、繋がりにくかった、その場所に行っていない」の5段階で聞いた。

利用シーンでの「繋がりやすかった」「やや繋がりやすかった」を合わせると繋がる割合が多かったのは、「電車やバスなど公共交通機関での移動」が45.2%と最も多く、次いで「繁華街」が45.0%、「主要都市のターミナル駅（東京、名古屋、大阪など）」が40.0%となった。通信会社別に見ると、「繋がりやすかった」「やや繋がりやすかった」を合わせた繋がりやすかった割合が全項目においてソフトバンクが1位となった。

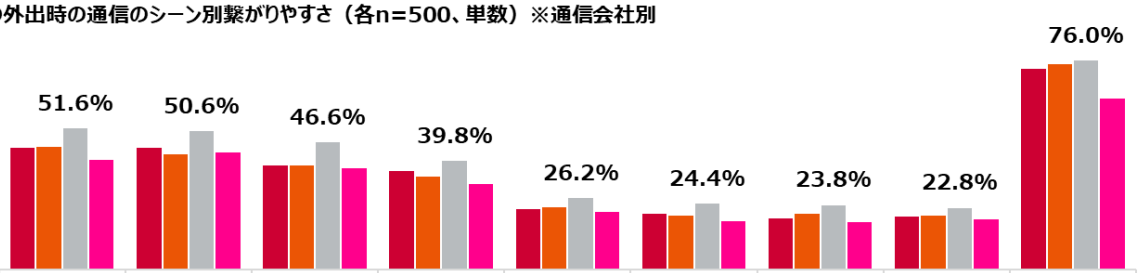
● 直近半年の外出時の通信のシーン別繋がりやすさ（n=2,000、単数）



※n=2,000のうち NTTドコモ（n=500）、KDDI（n=500）、ソフトバンク（n=500）、楽天モバイル（n=500）の均等割り付けをしています

MMD研究所調べ

● 直近半年の外出時の通信のシーン別繋がりやすさ（各n=500、単数）※通信会社別



	電車やバスなど公共交通機関での移動	繁華街	主要都市のターミナル駅(東京、名古屋、大阪など)	エレベーターや地下駐車場などの建物の中	展示即売会・物産販売会・などのイベント会場	スポーツ観戦(東京ドームなど大きな規模)会場	お花見や花火大会など	コンサートやライブ会場	総合／全体的
NTTドコモ	44.4%	44.4%	38.0%	36.0%	22.2%	20.6%	19.0%	19.6%	73.2%
KDDI	44.8%	42.2%	38.2%	34.2%	23.0%	19.8%	20.8%	20.0%	74.6%
ソフトバンク	51.6%	50.6%	46.6%	39.8%	26.2%	24.4%	23.8%	22.8%	76.0%
楽天モバイル	40.0%	42.8%	37.0%	31.4%	21.2%	18.0%	17.6%	18.6%	62.4%

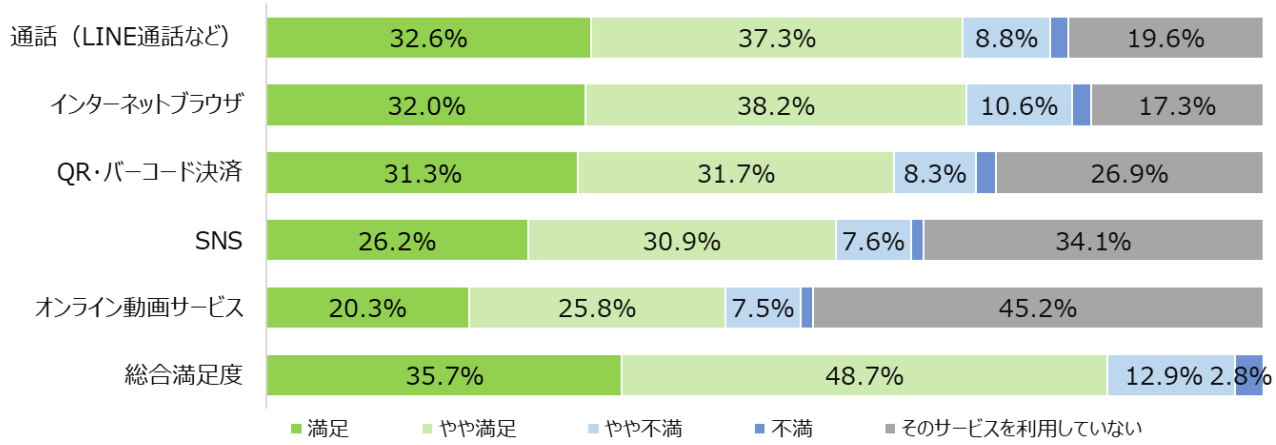
NTTドコモ　KDDI　ソフトバンク　楽天モバイル

MMD研究所調べ

■ 直近半年の外出時における利用サービス別通信の満足度トップ「SNS」「インターネットブラウザ」「通話（LINE通話など）」「総合満足度」はKDDI、「オンライン動画」「QRコード決済」はソフトバンク

大手4キャリアを契約している2,000人を対象に、直近半年での外出している際の通信への繋がりやすさの満足度を「満足、やや満足、やや不満、不満、そのサービスを利用していない」の5段階で聞いた。
各サービスでの「満足」「やや満足」を合わせると満足度が高かったのは、「インターネットブラウザ」が70.2%と最も多く、次いで「通話（LINE通話など）」が69.9%、「QR・バーコード決済」が62.9%となった。
通信会社別に見ると、「通話（LINE通話など）」「インターネットブラウザ」「SNS」「総合満足度」がKDDI、「QR・バーコード決済」「オンライン動画サービス」がソフトバンクとなった。

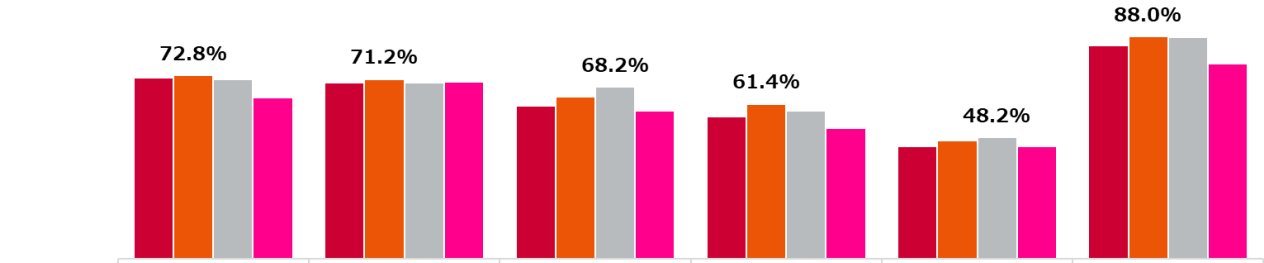
● **直近半年の外出時における利用サービス別通信の満足度（n=2,000、単数）**



※n=2,000のうち NTTドコモ（n=500）、KDDI（n=500）、ソフトバンク（n=500）、楽天モバイル（n=500）の均等割り付けをしています

MMD研究所調べ

● **直近半年の外出時における利用サービス別通信の満足度（各n=500、単数）※通信会社別**



	通話（LINE通話など）	インターネットブラウザ	QR・バーコード決済	SNS	オンライン動画サービス	総合満足度
NTTドコモ	71.8%	69.8%	60.6%	56.4%	44.6%	84.4%
KDDI	72.8%	71.2%	64.2%	61.4%	46.8%	88.0%
ソフトバンク	71.0%	69.6%	68.2%	58.8%	48.2%	87.6%
楽天モバイル	63.8%	70.2%	58.6%	51.8%	44.6%	77.4%

NTTドコモ　KDDI　ソフトバンク　楽天モバイル

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いただけます。

【調査概要】

「スマートフォンの通信の繋がりに関する調査」
調査期間：2024年7月13日～7月15日
有効回答：＜予備調査＞10,000人　※人口構成比に合わせて回収＜本調査＞2,000人
※NTTドコモ（n=500）、KDDI（n=500）、ソフトバンク（n=500）、楽天モバイル（n=500）
※今回は通信会社の通信経験に焦点を当てているため、オンライン専用プランとキャリアサブブランドは含んでいます。
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＞大手4キャリア契約者
設問数　：＜予備調査＞4問 ＜本調査＞3問

【今回調査した全設問】

＜予備調査＞
SC1　あなたが現在メインで利用しているスマートフォンの通信会社を教えてください。
SC2　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、あてはまるものをひとつ教えてください。
SC3　あなたが現在メインで利用しているスマートフォンの通信会社を契約した時期を教えてください。
SC4　あなたが現在メインで利用しているスマートフォンで外出した際、直近半年間で経験したことがあるものをすべて教えてください。

＜本調査＞
Q1　あなたが現在メインで利用しているスマートフォンに対する、外出している際の直近半年の通信への繋がりやすさについてそれぞれひとつずつ教えてください。
Q2　あなたが現在メインで利用しているスマートフォンに対する、外出している際の直近半年の通信への満足度をそれぞれひとつずつ教えてください。
Q3　あなたがメインで利用しているスマートフォンを外出先で利用する際、直近半年に以下の利用シーンで感じた繋がりやすさについてそれぞれひとつずつ教えてください。

【本件に関するお問い合わせ】

MMD研究所
MOBILE MARKETING DATA LABO.
配信元：MMD研究所　https://mmdlabo.jp/
担当者：妹尾
連絡先：03-6451-4414／info@mmdlabo.jp