

日本トレンドリサーチ

移動体通信事業者

2019年10月調査レポート

調査概要

■調査手法

インターネットでのアンケート調査

自社運営のアンケートサイト「ボイスノート」を始め複数の調査サービスを利用して調査を実施

■調査対象者

事前調査：全国の男女（調査サービス利用者）

本調査：事前調査において、提示した3つの大手移動体通信事業者について「現在利用している」と回答した方

※事前調査で条件を満たした方にそのまま続けて本調査を表示、回答を得た

■調査期間

2019年10月21日～10月24日

■調査対象企業選定条件

国内大手移動体通信事業者3社

（選定実施日：2019年10月1日）

事前調査

全国の男女に対して事前調査を実施、1,476名から回答を得た。

質問1：現在利用している移動体通信事業者をすべて選んでください。

質問1の回答は以下の通り。

店舗名	回答数	割合
docomo	483	32.7%
au	353	23.9%
Softbank	282	19.1%
いずれも利用していない	373	25.3%

(n=1476、「いずれも～」以外は複数回答可)

本調査

事前調査で「現在利用している」と回答した移動体通信事業者について、引き続き本調査を実施。下記の通り、各社282名ずつ集計した（計837人）。

「〇〇」について伺います。

質問1：「利用料金」についての満足度を、10点満点で評価してください。

質問2：「キャンペーン・利用特典・サービスなど」についての満足度を、10点満点で評価してください。

質問3：「サポート」についての満足度を、10点満点で評価してください。

質問4：「ポイントシステム」についての満足度を、10点満点で評価してください。

質問5：「電波状況」についての満足度を、10点満点で評価してください。

質問6：「総合的な満足度」を、10点満点で評価してください。

質問7：その評価の理由を教えてください。

※「〇〇」には各事業者の名前が入る

質問1 「利用料金」10点満点の評価

店舗名	回答者数	平均点	標準偏差
docomo	282	5.333	2.1885
au	282	5.773	2.2392
Softbank	282	5.518	2.2205

質問1 得点分布

店舗名	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
docomo	11	5	33	37	46	58	28	36	12	16
au	8	19	42	44	51	38	30	29	9	12
Softbank	8	12	46	31	44	55	26	33	14	13

質問2 「キャンペーン・利用特典・サービスなど」10点満点の評価

店舗名	回答者数	平均点	標準偏差
docomo	282	5.848	2.0671
au	282	5.869	2.1676
Softbank	282	5.851	1.9616

質問2 得点分布

店舗名	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
docomo	13	9	36	43	63	59	24	18	9	8
au	11	18	35	50	46	55	26	25	7	9
Softbank	6	16	43	41	49	63	29	24	7	4

質問3 「サポート」10点満点の評価

店舗名	回答者数	平均点	標準偏差
docomo	282	6.585	2.3882
au	282	6.181	2.2881
Softbank	282	5.918	1.9628

質問3 得点分布

店舗名	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
docomo	24	21	56	47	52	50	10	11	5	6
au	16	25	38	52	47	46	23	22	7	6
Softbank	10	13	38	40	64	67	19	17	8	6

質問4 「ポイントシステム」10点満点の評価

店舗名	回答者数	平均点	標準偏差
docomo	282	6.394	2.3035
au	282	5.965	2.2009
Softbank	282	5.578	2.0968

質問4 得点分布

店舗名	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
docomo	21	23	42	48	59	45	17	18	4	5
au	12	15	46	45	47	61	20	13	15	8
Softbank	7	8	40	46	46	61	24	25	12	13

質問5 「電波状況」10点満点の評価

店舗名	回答者数	平均点	標準偏差
docomo	282	7.684	3.0045
au	282	7.057	2.5423
Softbank	282	6.323	2.2044

質問5 得点分布

店舗名	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
docomo	58	49	57	47	29	30	5	4	2	1
au	25	41	64	46	50	29	16	7	3	1
Softbank	19	13	57	52	50	38	22	19	9	3

質問6 「総合的な満足度」10点満点の評価

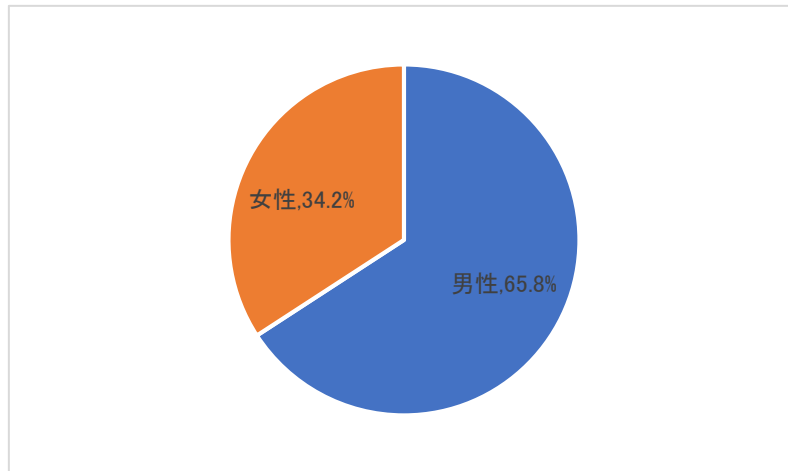
店舗名	回答者数	平均点	標準偏差
docomo	282	6.603	2.3293
au	282	6.489	2.1988
Softbank	282	6.145	1.9859

質問6 得点分布

店舗名	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
docomo	16	24	60	62	47	32	21	11	4	5
au	9	28	53	65	43	44	23	9	4	4
Softbank	7	16	54	43	65	49	24	13	5	6

回答者属性（本調査）

性別



年代

	10・20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
docomo	27 9.6%	44 15.6%	62 22.0%	69 24.5%	49 17.4%	31 11.0%
au	30 10.6%	45 16.0%	62 22.0%	54 19.1%	58 20.6%	33 11.7%
Softbank	30 10.6%	45 16.0%	57 20.2%	73 25.9%	51 18.1%	26 9.2%

地域

	北海道	東北地方	関東地方	中部地方	近畿地方	中国地方	四国地方	九州地方
docomo	17 6.0%	17 6.0%	112 39.7%	43 15.2%	2 0.7%	58 20.6%	11 3.9%	22 7.8%
au	17 6.0%	15 5.3%	104 36.9%	42 14.9%	3 1.1%	70 24.8%	10 3.5%	21 7.4%
Softbank	11 3.9%	14 5.0%	105 37.2%	53 18.8%	3 1.1%	66 23.4%	7 2.5%	23 8.2%

調査結果

今回の調査の結果、

「最も利用者数が多い移動体通信事業者」は「docomo」

「最も利用料金の満足度が高い移動体通信事業者」は「au」

「最もキャンペーン・利用特典・サービスなどの満足度が高い移動体通信事業者」は「au」

「最もサポートの満足度が高い移動体通信事業者」は「docomo」

「最もポイントシステムの満足度が高い移動体通信事業者」は「docomo」

「最も電波状況の満足度が高い移動体通信事業者」は「docomo」

「最も総合的な満足度が高い移動体通信事業者」は「docomo」

となった。

このレポートについてのお問い合わせ

この調査に関して、自由回答集やローデータもご用意しております。
また年代別等のレポートを別途ご用意することも可能です。

詳細をご希望の方は、件名に「日本トレンドリサーチ」と付けていただき、
下記までお問い合わせください。

※調査データを媒体等で引用される場合も、お手数ですが利用媒体、利用方法等を
下記までご一報ください。

株式会社 NEXER メディア事業部

日本トレンドリサーチ（担当：宇田川）

E-mail : t.udagawa@nexer.co.jp