

格安スマホユーザー1000名に聞いた利用実態調査
格安スマホユーザーは、大手通信キャリアの携帯電話との併用者が約半数
「基本料金」には満足も「通話料金」や「サポート」への満足スコアが低調
利用者の意見は「スマホが苦手な人には勧められない」が主流

総合マーケティング支援を行なう株式会社ネオマーケティング(所在地:東京都渋谷区)では、世の中の動向をいち早く把握するために、独自で調査を行なっております。各社が参入し店頭やCMで話題の「格安スマホ」所有者1000名を対象に2015年7月29日(水)~2015年7月31日(金)、2015年8月7日(金)で格安スマホの利用実態についてインターネットリサーチを実施しました。

◆「格安スマホユーザー利用実態調査」調査結果

■格安スマホの購入理由1位は、「月額料金が安くなりそうだから」

購入理由について聞いたところ「月額料金が安くなりそうだから」(66.9%)「通話をあまりしないから」(28.6%)「料金体系がシンプルだから」(26.3%)と続きました。実際に本年8月7日に当社が発表した「格安スマホ購入意向調査」でも、格安スマホを購入したい理由として「月額料金が安くなりそうだから」(56.2%)が同様に1位となっており、購入者、購入意向者ともに「料金」への期待が大きいようです。

■ただし、格安スマホに変更後、以前のサービスに比べて「安くなった」は2人に1人

購入者に現状の格安スマホの月額料金について聞いたところ、購入以前のサービスに比べ、明確に「安くなった」と回答した人は、約半数の51.3%となりました。「あまり変わらない」と回答した14.5%に、「少し高くなった」(9.9%)、「高くなった」(4.5%)を合わせた約3割の人は、期待したほど「料金」のメリットを得られなかったようです。

■「基本料金」には満足も、「通話料金」や「サポート」への満足スコアが低調

格安スマホの満足項目は「基本料金」(86.8%)、「データ通信容量」(60.0%)となっています。一方、「サポート体制」(34.4%)、「バッテリーの持ち時間」(39.6%)、「通話料金」(44.4%)などの項目では、半数以上の人の満足スコアは低調となっています。月額料金の安さを期待して格安スマホを購入したものの、「通話料金」はそれほど満足していないようです。

■格安スマホユーザーの約半数は、大手通信キャリアの携帯電話を併用、併用している理由は「音声通話、データ通信で使い分けたいから」

格安スマホユーザーに大手通信キャリアの携帯電話を併用しているか聞いたところ、45.3%が利用していると回答しました。その理由としては、「音声通話、データ通信で使い分けたいから」(57.8%)、「併用した方が料金総額が安くなるから」(51.4%)、続いて「キャリアメール(携帯電話会社のeメール)を使い続けたいから」(21.6%)といった結果となりました。格安スマホを利用する場合は、大手通信キャリアの携帯電話を併用した方が使いやすいのかもしれませんが。

■格安スマホを勧めたい人は「スマホに詳しい人」、「大手通信キャリアのフィーチャーフォンとの併用者」、一方、格安スマホを勧められない人は「スマホが苦手な人」、「シニア」、「子供」

どのような人に格安スマホを勧めたいか聞いたところ、「スマホに詳しい人」(60.0%)、「携帯電話の通信会社のフィーチャーフォン(従来型の携帯電話)との併用者」(53.4%)との回答が多く、一方、利用を勧められない人は「スマホが苦手な人」(53.5%)、「シニア」(36.9%)、「子供」(29.9%)という結果になりました。格安スマホの利用には、スマホやITデバイスへのある程度の知識が必要なようです。

※MVNO(仮想移動体通信事業者)とは、docomo、au、SoftBank、Yahoo!モバイルなど他の通信事業者から携帯電話回線などの無線通信基盤を借り受け、独自のサービスをくわえて提供する企業のことです。この調査では、MVNO事業者が提供するSIMフリー端末と格安SIMを用いているものを、「格安スマホ」と定義します。

2015. 8. 19

【調査概要】

①WEB 調査

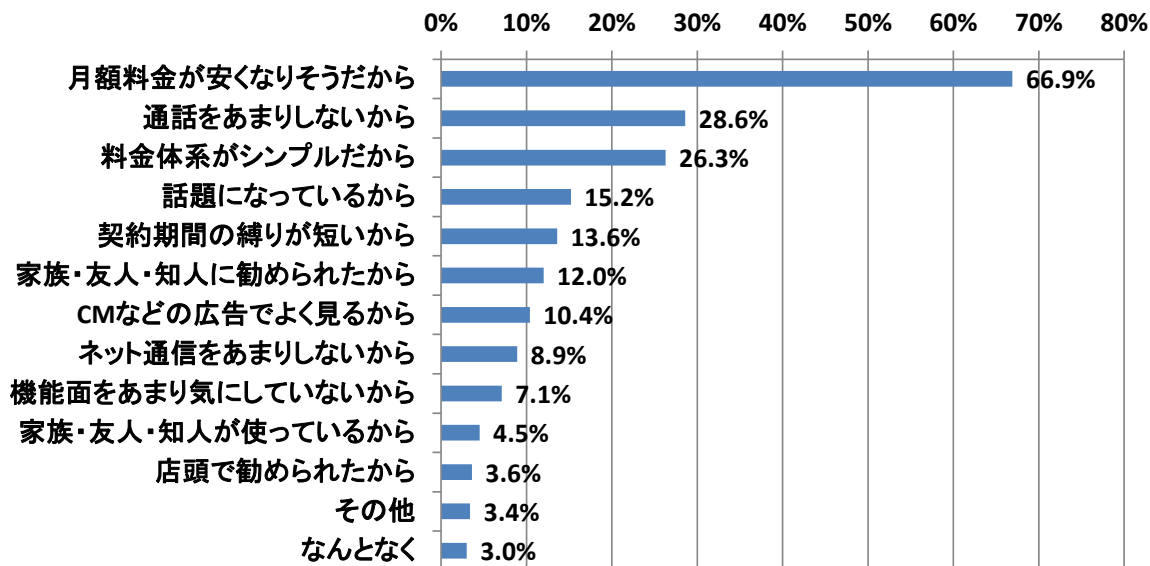
1. 調査の方法:株式会社ネオマーケティングが運営するアンケートサイト「アイリサーチ」のシステムを利用したWEB アンケート方式で実施
2. 調査の対象:アイリサーチ登録モニターのうち、全国の20歳以上70歳未満の男女を対象に実施
3. 有効回答数: 1000 サンプル
4. 調査実施日:2015年7月29日(水)~2015年7月31日(金)

②デプスインタビュー

1. WEB アンケートの対象者に対し、インタビュー方式で実施
2. 調査の対象:WEB 調査対象者のうち、男性20代・女性20代・女性30代・女性40代・男性50代
3. サンプル数: 5 サンプル
4. 調査実施日:2015年8月7日(金)

■格安スマホの購入理由1位は、「月額料金が安くなりそうだから」

Q1. あなたが、「格安スマホ」を購入した理由をお答えください。(複数回答)【n=1000】



格安スマホを購入した理由は「月額料金が安くなりそうだから」(66.9%)が最も多く、次いで「通話をあまりしないから」が28.6%と、1位と大きく差が開く結果となりました。「格安スマホ購入意向調査」でも、購入したい理由は「月額料金が安くなりそうだから」が56.2%と最も多い結果となり、購入者、購入意向者ともに「料金」への期待が大きいことがわかりました。

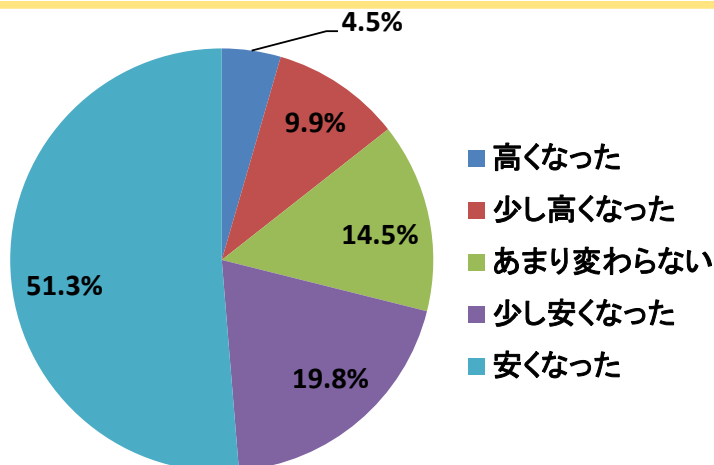
【格安スマホ利用者インタビューコメント】

- ・安くなると思い、インターネットのITニュースで調べ購入しました。(40代主婦)
- ・初めてのスマホで、料金が高くなるのが嫌だったから格安スマホにしました。(20代学生・男性)
- ・以前はガラケーを使用していました。機能的にスマホと変わらないと聞いたので、主人が調べてくれて格安スマホを購入しました。(30代主婦)

2015. 8. 19

■格安スマホに変更し以前のサービスに比べて「安くなった」は2人に1人

Q2. 「格安スマホ」を購入後、以前と比べて月額費用はどのようになりましたか。(単数回答)【n=1000】

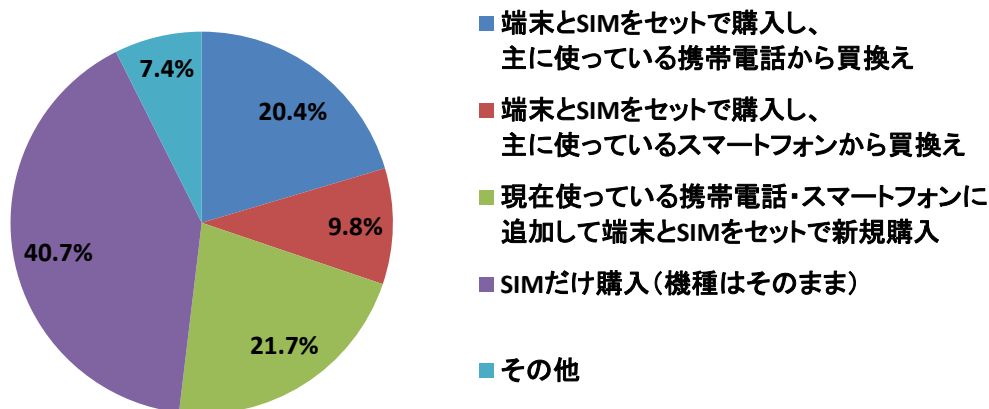


格安スマホの購入者に現状の格安スマホの月額料金について聞いたところ、購入以前のサービスに比べ「安くなった」と回答した人は、約半数の51.3%となりました。「あまり変わらない」と回答した14.5%に、「少し高くなった」(9.9%)、「高くなった」(4.5%)を合わせた約3割の人は、期待したほど「料金」のメリットを得られなかったようです。

【格安スマホ利用者インタビューコメント】

- ・実際6000円くらい安くなりました。(30代主婦)
- ・もともとガラケーを使用していたのでそれほど安くなったという感じがしません。(40代主婦)
- ・安くなったとは思いますが、端末代を考えると思っていたほどではないですね。(20代学生・男性)

Q3. お持ちの格安スマホはどのように購入されましたか。(単数回答)【n=1000】



格安スマホの購入方法を聞いたところ、SIM だけを購入した人が最も多く40.7%、次いで「現在使っている携帯電話・スマートフォンに追加して端末とSIM をセットで新規購入」(21.7%)となりました。一方で、「端末とSIMをセットで購入し、主に使っているスマートフォンからの買換え」と回答した人はわずか9.8%と少ないことがわかります。

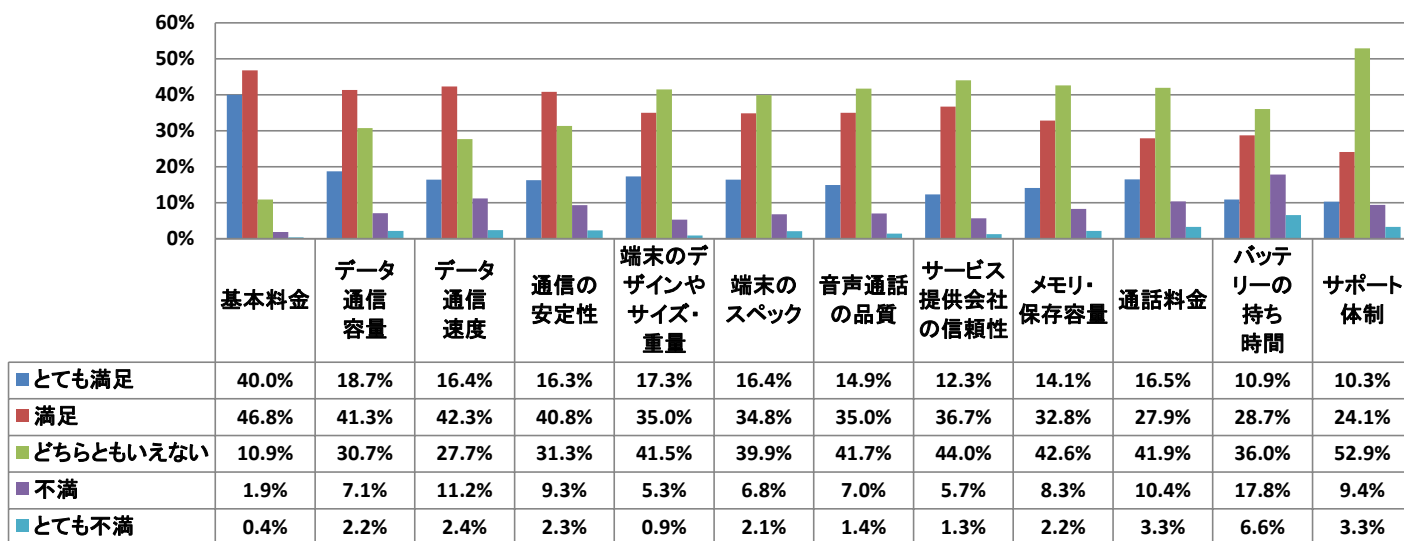
【格安スマホ利用者インタビューコメント】

- ・もともと所有している端末を利用し、SIMカードのみ購入しました。(30代主婦)
- ・インターネットで端末とSIMを購入し、ガラケーから買換えました。(40代主婦)

2015. 8. 19

■「基本料金」には満足も、「通話料金」や「サポート」への満足スコアが低調

Q4. 「格安スマホ」に対するお気持ちとして最もあてはまるものをそれぞれお答えください。(単数回答)【n=1000】



格安スマホの評価について、「とても満足」と「満足」の合計が多かった項目は「基本料金」(86.8%)、「データ通信容量」(60.0%)となりました。一方、「サポート体制」(34.4%)、「バッテリーの持ち時間」(39.6%)、「通話料金」(44.4%)などの項目では、半数以上の人の満足スコアは低調となっています。月額料金の安さを期待して格安スマホを購入したものの、「通話料金」はそれほど満足していないようです。

【格安スマホ利用者インタビューコメント】

・基本料金に関しては、安くなったので満足しています。ただ、外出した時に地図の読み込みが遅いと、格安スマホの端末は、外国製のものが多いため信頼性は低いですね。(30代主婦)

・格安というくらいなのでもっと安くてもいいなあと思っています。あと、SIMとアップルのサポートの区別がわかりづらい。どこまでが補償対象なのかわからないので壊れたらと思うと少し不安です。(20代学生・男性)

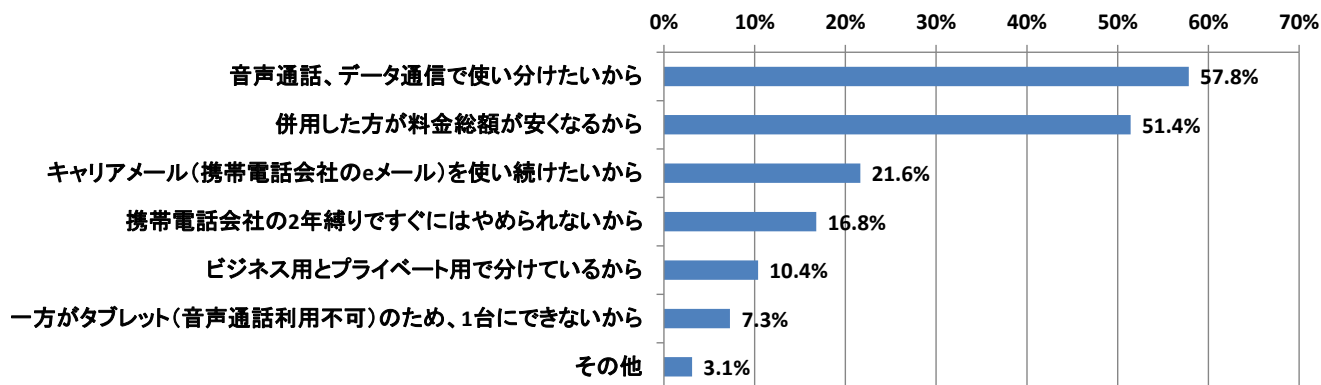
・初めてのスマホなので、外でインターネットができるようになったのは満足しています。インターネットショッピングをやっているから移動時間にチェックできるのが嬉しいです。ただ、初めてのスマホなので設定が難しいです。ショップがあるところだったらそこで聞けるけど、店舗がないから不便。年齢が高い人たちへのサポートがもっとあると嬉しいです。(50代会社員・男性)

・通話が環境によってとぎれとぎれになってしまう。聞こえづらいときがあります。金額に関しては初めてのスマホなので高いのか安いのかわかりません。(20代学生・女性)

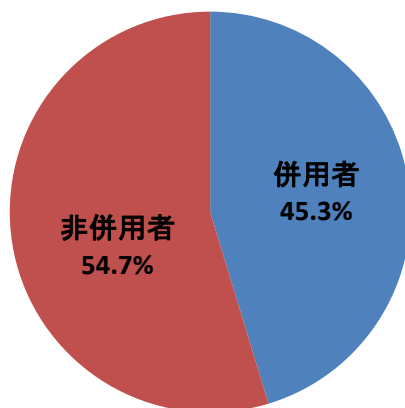
2015. 8. 19

■格安スマホユーザーの約半数は、大手通信キャリアの携帯電話を併用、併用している理由は「音声通話、データ通信で使い分けたいから」

Q5. あなたが携帯電話会社（ドコモ、au、ソフトバンク）と格安スマホを併用している理由をお答えください。（お答えはいくつでも）（単数回答）【n=453】



<携帯電話会社と格安スマホの併用者数の比率>



格安スマホユーザーに大手通信キャリアの携帯電話を併用しているか聞いたところ、45.3%が利用していると回答しました。その理由としては、「音声通話、データ通信で使い分けたいから」(57.8%)、「併用した方が料金総額が安くなるから」(51.4%)、続いて「キャリアメール（携帯電話会社のeメール）を使い続けたいから」(21.6%)といった結果となりました。格安スマホを利用する場合は、大手通信キャリアの携帯電話を併用した方が使いやすいのかもしれませんが。

【格安スマホ利用者インタビューコメント】

・通話用とインターネット用とで使い分ければ安くなると思い、SIM と端末を購入しました。格安スマホはインターネットやゲームなどの用途で使用し、通話はガラケーを使用しています。（20 代学生・男性）

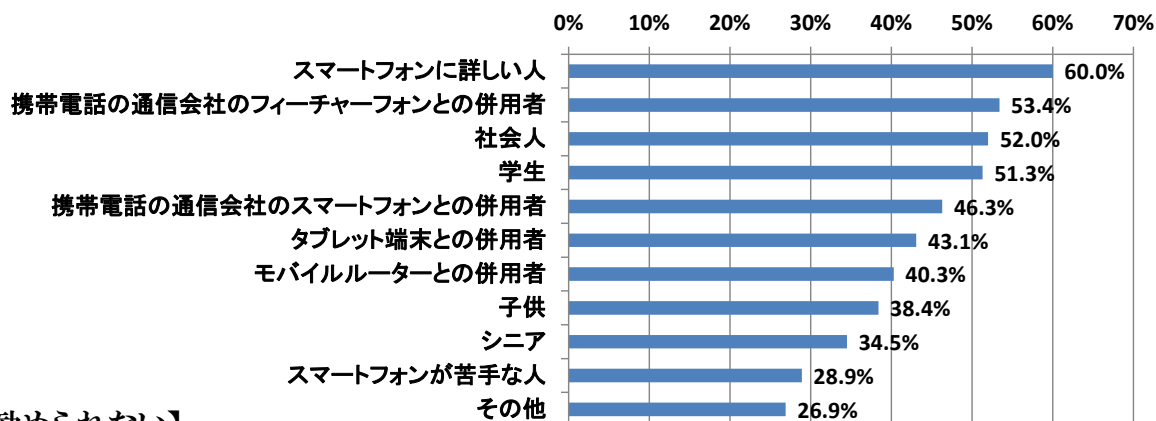
・インターネット用として親が買ってくれました。通話とメールはガラケーを使っています。格安スマホの方では、たまにしか電話とメールはしません。格安スマホは新規なので050の番号なのが嫌です。あと、キャリアメールも使えないから2台持ちです。（20 代学生・女性）

2015. 8. 19

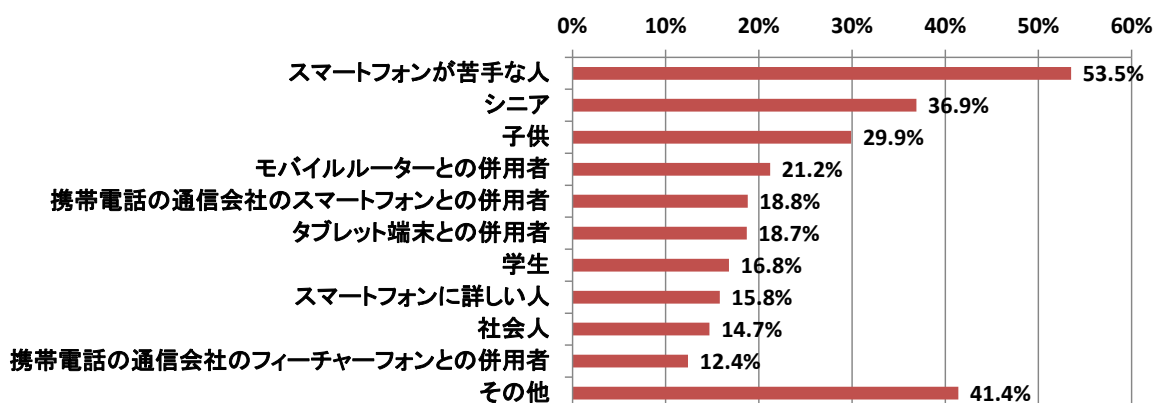
■ 格安スマホを勧めたい人は「スマホに詳しい人」、「大手通信キャリアのフィーチャーフォンとの併用者」、一方、格安スマホを勧められない人は「スマホが苦手な人」、「シニア」、「子供」

Q6. あなたは、「格安スマホ」を勧めるとしたら、誰に勧めたいですか。または誰かに勧められないですか。(複数回答)【n=1000】

【勧めたい】



【勧められない】



どのような人に格安スマホを勧めたいか聞いたところ、「スマホに詳しい人」(60.0%)、「携帯電話の通信会社のフィーチャーフォン(従来型の携帯電話)との併用者」(53.4%)との回答が多く、一方、利用を勧められない人は「スマホが苦手な人」(53.5%)、「シニア」(36.9%)、「子供」(29.9%)という結果になりました。格安スマホの利用には、スマホやITデバイスへのある程度の知識が必要なようです。

【格安スマホ利用者インタビューコメント】

・ITの知識がある人に勧めます。手軽に電話で聞ける窓口がないから、年配の方には勧められないですね。ITの知識がないと辛い。(30代主婦)

・安く済ませたい人、スマホを使ってみてみたい人にお勧めします。僕は、2台持ちで使い分けていますが、通話が多い人は、相手によって料金変動するのでお勧めできないかもしれません。(20代学生・男性)

・はじめてのスマホなので操作や設定がよくわからず、娘に聞いてみたのですが、iPhoneを使用している娘でも使い勝手が悪いと言っていました。スマホ初心者にはお勧めできないですね。あと、画面が大きいから良いなと思ったけど操作の難しさを考えるとシニアにも難しいかもしれません。(40代主婦)

・子供は使わない方が良い。簡単な機能のスマホだったら良いけれど、難しいと思います。シニアとかITに詳しくない人もお店で設定してもらえる携帯を買わないと駄目。(50代会社員・男性)



【参考資料】

キャリア名	容量プラン	通信		月額料金		キャリアメール	サポート窓口		主なサポートサービス		
		通信速度	通信エリア	月額基本料	国内通話料		キャリアショップ	WEBサイト	故障・修理	紛失	iPhoneサポート
大手通信3キャリア	docomo 7種類 2GB~30GB	下り最大:225Mbps 上り最大:50Mbps	公表していない ※総務省の新基準による	最安値プラン 6,500円 ※1	定額料金内	使用可	有り	有り	【サポート数：3】 ■docomoプレミアムクラブ ■無料故障修理サービス ■修理代金安心サポート	【サポート数：2】 ■docomoプレミアムクラブ ■ケータイお探しサービス	【サポート数：3】 ■あんしんバック ■ケータイ補償サービス for iPhone & iPad ■AppleCare+ for iPhone
	KDDI 6種類 2GB~13GB	下り最大:225Mbps 上り最大:50Mbps	4G LTE 800MHz ブランチバンド 人口カバー率 99%	最安値プラン 6,500円 ※1	定額料金内	使用可	有り	有り	【サポート数：3】 ■auスマートパス ■安心ケータイサポートプラス ■安心ケータイサポートプラスLTE	【サポート数：3】 ■安心ケータイサポートプラス ■安心ケータイサポートプラスLTE ■Lookout for au	【サポート数：3】 ■auスマートパス ■Lookout for au ■AppleCare+ for iPhone
	softbank 6種類 2GB~30GB	下り最大:165Mbps 上り最大:50Mbps	公表していない ※総務省の新基準による	最安値プラン 6,500円 ※1	定額料金内	使用可	有り	有り	【サポート数：3】 ■安心保証パック(i) ■安心保証パック(i)+ ■ケータイなんでもサポート	【サポート数：3】 ■安心保証パック(i) ■安心保証パック(i)+ ■iPhone 基本パック	【サポート数：3】 ■安心保証パック(i)+ ■iPhone 基本パック ■AppleCare+ for iPhone
格安スマホ	iD みおふん 2種類 3GB・5GB	クーポン適用時： 下り最大:225Mbps 上り最大:50Mbps クーポン非適用時： 最大200kbps ※通信規制対象となる データ量：3日あたり360MB	公表していない ※総務省の新基準による	最安値プラン 1,600円	20円/30秒	使用不可	無し	有り	【サポート数：1】 ■スマート保証	無し	無し
	OCN モバイルONE 3種類 3GB~10GB	最大通信速度 150Mbps	公表していない ※総務省の新基準による	最安値プラン 1,800円	20円/30秒 ※070/080/090 番号から発信	使用不可	無し	有り	【サポート数：2】 ■遠隔操作 ■オンラインストレージサービス	無し	無し
	BIGLOBE スマホ 5種類 110MB・ 15GB	受信時最大：150Mbps 送信時最大：50Mbps (送信側最大：200kbps) ※通信速度制限： 直近72時間：360MB以上	公表していない ※総務省の新基準による	最安値プラン 1,800円	20円/30秒	使用不可	無し	有り	【サポート数：2】 ■セキュリティセットプレミアム ■端末安心サービス	無し	無し
	楽天 モバイル 4種類 3GB~無制限	下り最大:150Mbps 上り最大:50Mbps 無制限プラン:200kbps ※各プランは3日あたり3.1GBプラン： 540MB、5GBプラン： 1GB、10GBプラン：1.7GBの通信速度制限	公表していない ※総務省の新基準による	最安値プラン 1,250円	20円/30秒	使用不可	有り (楽天カフェ含む)	有り	【サポート数：2】 ■端末お見舞い金サービス ■あんしんサポートサービス	無し	無し
	イオン スマホ 3種類 1GB~12GB	下り最大 150Mbps	公表していない ※総務省の新基準による	最安値プラン 1,350円	20円/30秒	使用不可	有り (全国のイオンにて販売)	有り	【サポート数：1】 ■イオンスマホ安心保証	無し	無し

※1 内訳：通話定額料金：2,700円 最安データ定額料金：3,500円 LTE回線使用料：300円

	容量プラン	通信		月額料金		キャリアメール	故障・修理・紛失サポート		サポート窓口	
		(下り)の最高速度	混雑時の通信速度	月額基本料	国内通話料		故障・修理	紛失	キャリアショップ	WEBサイト
大手通信	基本容量幅 2GB~30GB 各キャリア6種類以上のプランを用意。	下り速度最大幅 165~225Mbps 各キャリアが独自の回線網を持っている。	各キャリアが独自の回線網を持ち、ある程度の混雑時でも安定して使用できる。	通話料金込みの最安値プラン 6,500円 ※2 MVNOと比べると基本的に高い。	通話定額料金 2,700円 国内通話料定額プランを各社用意。	使用可	全キャリアが3~4種類用意されている。 一部、無料サポートやiPhoneのような特殊端末のサポートも用意。	全キャリアが用意。 中には、紛失時に遠隔でオペレータに探してもらおう事も可能。	有り	有り
	格安スマホ	基本容量幅 110MB~15GB 各会社3種類程度のプランが一般的。	下り速度最大幅 150~225Mbps 各キャリアの回線を借りているため、通信速度は一般的にキャリアよりも遅い。	一般的に昼帯などの回線の混雑時には速度が低下すると言われている。 大手通信キャリアよりも大幅に安い。 ※各会社によって変動	通話料金込みの最安値プラン 1,250円~1,800円 月額基本料が安い分、通話料は別途加算される方式。 ※各会社によっては割引プランが存在。	使用不可	基本的に修理プランは少数。 存在しても月額料金がかかる場合が多い。	基本的に紛失時のサポートプランはない。	フラッグシップショップ等の限定された場所に限る	有り

※2 内訳：通話定額料金：2,700円 最安データ定額料金：3,500円 LTE回線使用料：300円

■引用・転載時のクレジット表記のお願い

※本リリースの引用・転載は、必ずクレジットを明記していただきますようお願い申し上げます。
 <例> 「総合マーケティング支援を行なうネオマーケティングが実施した調査結果によると……」

■「アイリサーチ」

URL : <http://www.i-research.jp/>