

MNP(携帯電話番号ポータビリティ)とキャリアに依存しないコミュニケーション手段に関する質問・相談が増加

## Q&A サイト「OKWave」の「質問」から見る スマートフォンに関する疑問・相談を調査

<http://qalabo.okwave.jp/>

株式会社オウケイウェイヴ(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長:兼元 謙任)は、同社が運営する日本初、最大級のQ&Aサイト「OKWave」(<http://okwave.jp>)にユーザーから投稿された、スマートフォンに関する「質問」の内容を分析しました。その結果、iPhoneとAndroid端末での質問の傾向が大きく異なることや、MNPと、「LINE」などキャリアに依存しないコミュニケーション手段に関する質問がこの1年間で急増していることが分かりました。

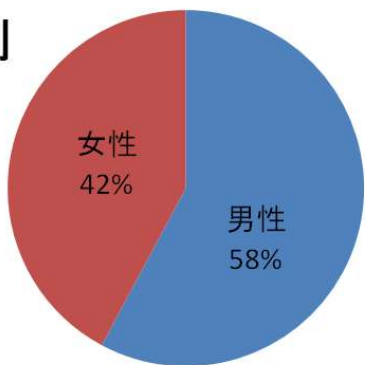
今回の調査では、Q&Aサイト「OKWave」の「docomo」「au」「SoftBank」「WILLCOM」「イーモバイル」「iPhone」「Android」「その他(携帯・PHS)」カテゴリにて2012年4月1日～2013年3月31日の1年間に投稿された12,799件の「質問」を多角的に分析しました。

スマートフォンの端末についての質問はiPhoneに関する質問が最も多かったものの、2011年の1年間と比べると質問数の伸びは抑制傾向にありました。一方、AndroidはiPhoneに比べると質問数は少ないものの、2011年からはさらに質問数が増加していました。質問内容では、iPhoneはPC(もしくはiTunes)との「接続」と「メールの設定」が年間通じて最も多く見られました。また、iPhone5が発売された2012年9月から11月にかけては「同期」に関する質問数が増えており、iPhone5購入者が「同期」に関するトラブルを抱えている傾向が見られました。一方、Androidでは「アプリ」「SDカード」に関する質問が年間通じて多く見られ、とくに2012年8月以降に女性からの「SDカード」に関する質問が増加しました。「SDカード」に関する質問では「写真」「音楽」「動画」「ゲーム」を保存するなど、女性のスマートフォンの利用用途が拡大したことで容量不足の問題に直面する傾向が見られました。

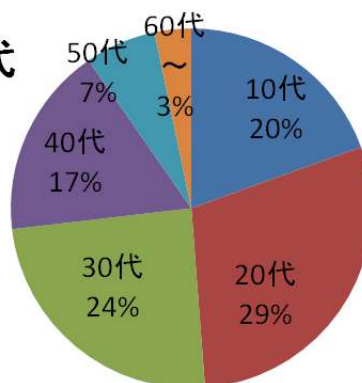
キャリア関連については、「MNP(Mobile Number Portability/携帯電話番号ポータビリティ)」と「乗り換え」に関する質問が2011年以前から大幅に増加しました。質問内容は「キャッシュバック」「割引」といった料金についてのものが多く、「LTE」や「速度」といった性能についての内容はそれほど多くは見られませんでした。また、「MNP」「乗り換え」という単語を含む質問数は433件で、2010年の212件の2倍強に増加しました。2010年の質問には前述の「キャッシュバック」「割引」を含む質問が全く見られなかったため、質問数の増加とともに、これらの要素がMNPの促進に寄与している可能性が考えられます。また、メールに関する質問では、「LINE」と「Gmail」に関する質問が多くなり、キャリアメールの存在感が薄れつつある傾向が見られました。キャリアに依存しないコミュニケーション手段やアプリの発達も、MNP促進の要因の一つであると考えられます。

オウケイウェイヴでは、「OKWave」のQ&Aをはじめとする投稿データと属性データを基にVOC (Voice of Customer／顧客の声) 分析等を行う『OKWave総合研究所』(<http://www.okwave.co.jp/ri/>) を開設しました。『OKWave総合研究所』を通じて今後も社会性の高いテーマや人気の話題をはじめ、ユーザーが疑問、悩みを解決しあえる場で生まれたやり取りを調査分析し、レポートしていきます。その内容は「QAラボ」(<http://qalabo.okwave.jp/>) にて一般向けに分かりやすく解説するほか、法人向けにはより専門的なレポートを提供していく考えです。

## 性別

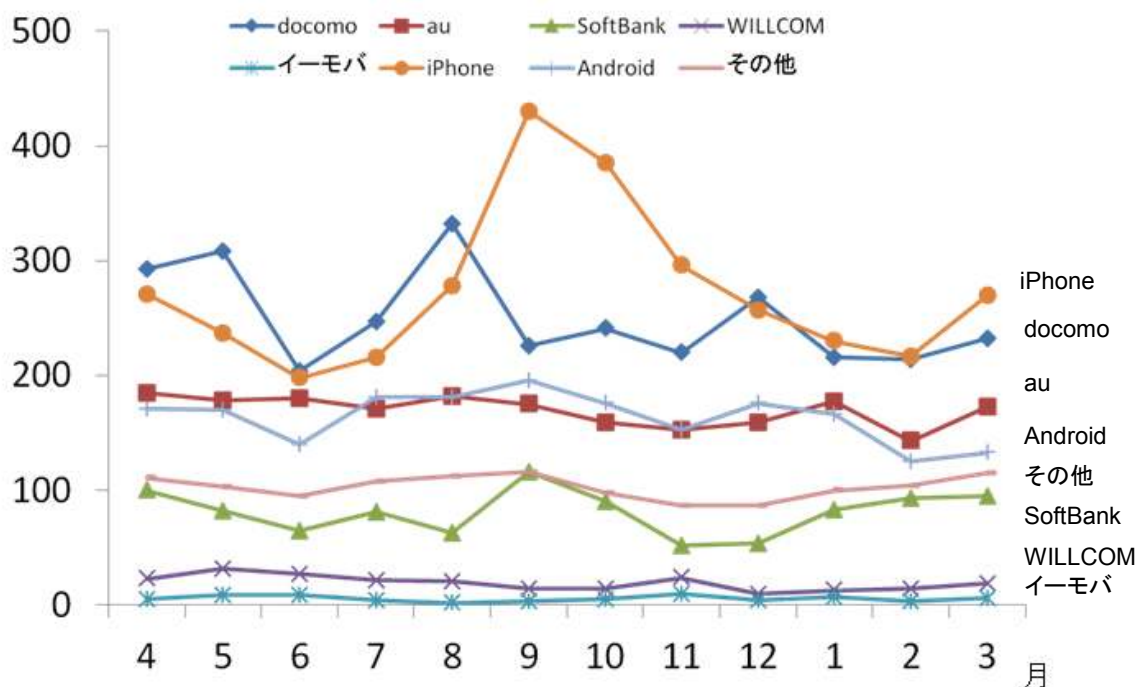


## 年代



## ■カテゴリごとの質問数

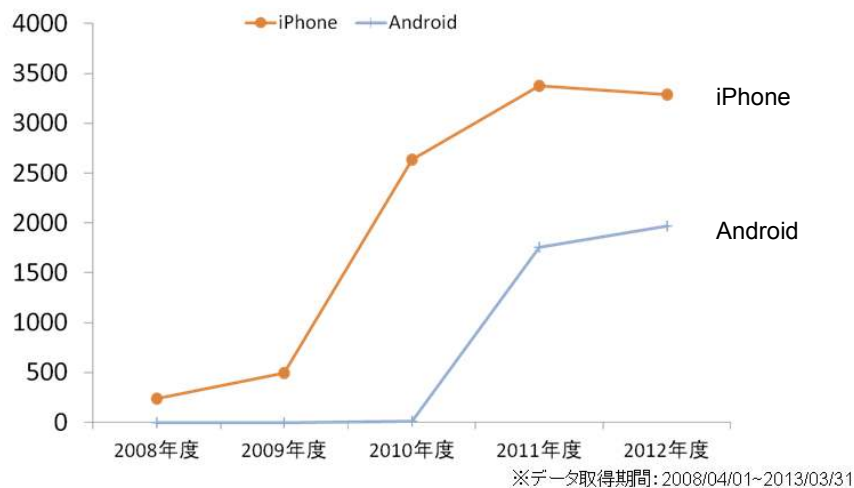
質問数



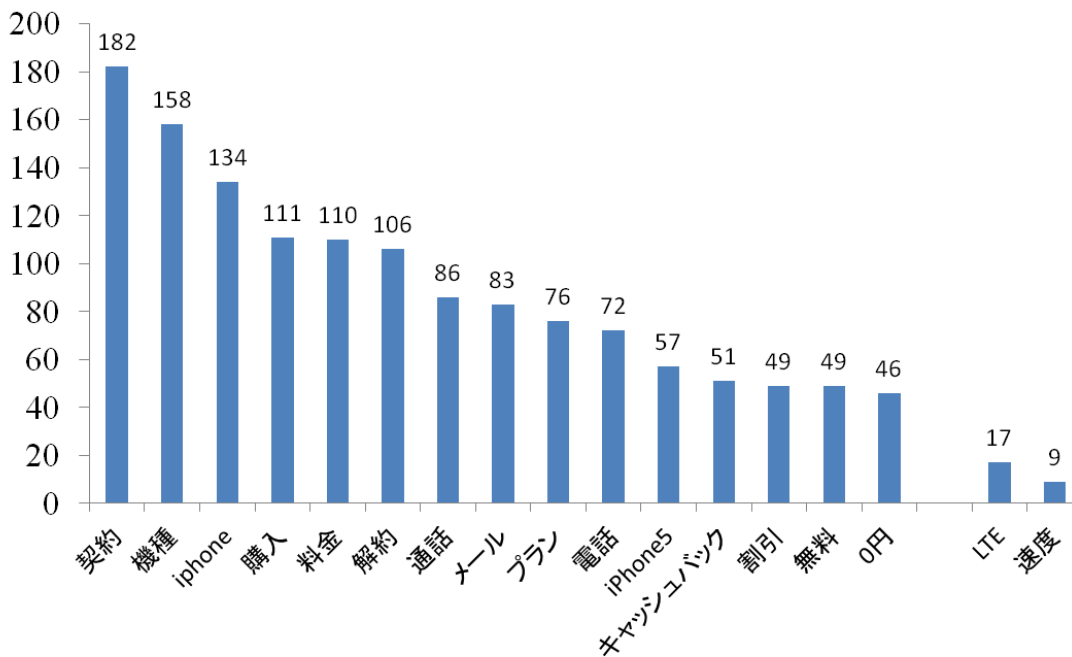
【このプレスリリースについてのお問い合わせ先】  
 株式会社オウケイウェイヴ 東京都渋谷区恵比寿 1-19-15 ウノサワ東急ビル 5 階  
 TEL: 03-5793-1195(直通) FAX: 03-5793-1192  
 広報・IR グループ 宮城: [miyagi@okwave.co.jp](mailto:miyagi@okwave.co.jp)



## ■iPhone と Android の質問数



## ■「MNP」「乗り換え」に付随した頻出ワード



【このプレスリリースについてのお問い合わせ先】

株式会社オウケイウェイヴ 東京都渋谷区恵比寿 1-19-15 ウノサワ東急ビル 5 階

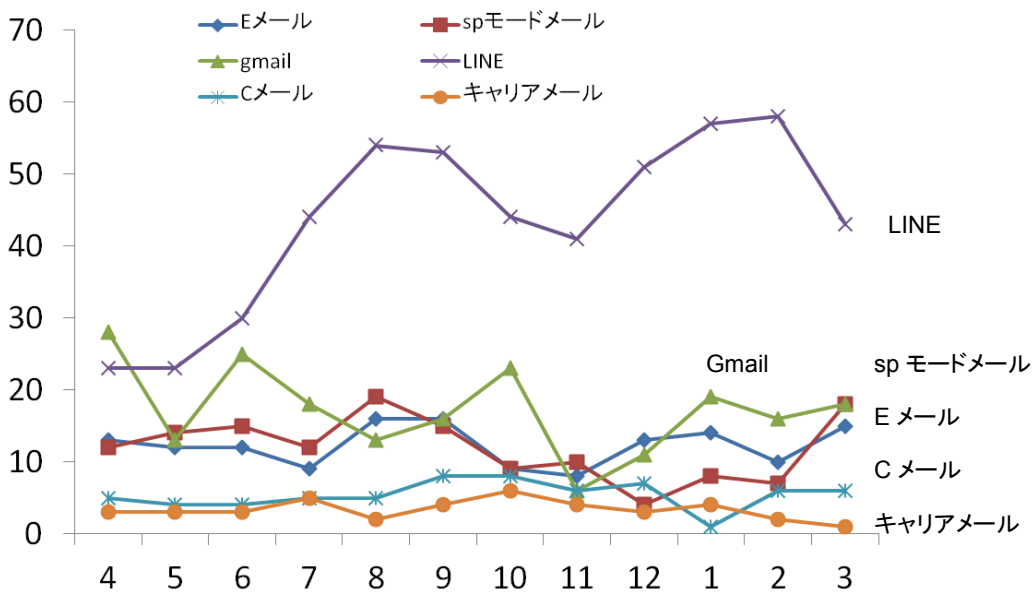
TEL: 03-5793-1195(直通) FAX: 03-5793-1192

広報・IR グループ 宮城: [miyagi@okwave.co.jp](mailto:miyagi@okwave.co.jp)



best answer

## ■メールに関する質問数



## ■本レポートの詳細の入手について

QAラボ:【第1回】スマートフォンの普及による消費者の意識と行動の変化([http://qalabo.okwave.jp/index01\\_01.html](http://qalabo.okwave.jp/index01_01.html))  
一般向けに本調査結果をわかりやすく解説しています。

OKWave総合研究所:OK総研レポート「デジタルライフ」第一回「Q&Aサイト「OKWave」における『スマートフォン』に関する疑問・相談」(<http://www.okwave.co.jp/ri/>)  
法人向けに本調査分析レポートを無償配布しています。

## ■株式会社オウケイウェイヴについて <http://www.okwave.co.jp/>

株式会社オウケイウェイヴは1999年7月設立。「“ARIGATO”で世界をつなぎ幸せで満たす」ことを企業理念に、ソーシャルメディアの特長をいち早く取り入れた日本初、最大級のQ&Aサイト「OKWave」(<http://okwave.jp>)を2000年1月に正式公開しました(月間PV:1億5,000万以上※2013年3月末現在、PCサイトのみ)。2,800万件以上のQ&Aデータベースを大手ポータルサイトなど約80サイトが活用する他、企業の顧客サポートに活用できる「OKCorporation」を提供しています。また、「OKWave」の運営ノウハウを基に開発し、特許を有するFAQシステム「OKBiz Support」を大手企業、自治体など250サイト以上に導入し、市場シェアNo.1を長年維持しています。2006年6月に名証セントレックスに株式上場(証券コード:3808)。2007年10月に楽天株式会社、2008年3月に米国マイクロソフトコーポレーションとの業務・資本提携を締結。以降も、日本マイクロソフト株式会社との協業事業のショッピングSNS「myFave」(<http://myfave.jp>)、ナレッジマーケット「High500」(<http://high500.com>)、ナレッジ共有サイト「OKGuide」(<http://okguide.okwave.jp>)、リアルタイムQ&Aサイト「おけったー」(<http://oketter.okwave.jp>)、ソーシャル多言語コミュニティ「OKWave ありがとう」(<http://arigato.okwave.com>)、ライフログソーシャルメディア「exstamp」(<http://exstamp.okwave.jp>)、モバイルでの有料の専門家相談サービスなどを展開しています。

※記載された商品名、各製品名は各社の登録商標または商標です。

【このプレスリリースについてのお問い合わせ先】

株式会社オウケイウェイヴ 東京都渋谷区恵比寿1-19-15 ウノサワ東急ビル5階  
TEL:03-5793-1195(直通) FAX:03-5793-1192  
広報・IRグループ 宮城:[miyagi@okwave.co.jp](mailto:miyagi@okwave.co.jp)

