

格安スマホ利用の満足度から見る 乗り換え時の注意点

～男性と女性でポイントが違う？～



2017年3月9日

はじめに

CMでも流れている格安スマホ。

聞きなれてきてはいるものの、実際にどんなものか分からないのではないのでしょうか？

「安くなるし変えたい」と思っているけど、今のケータイにも特に不満はないし、実際に自分は本当に安くなるのか？そもそも格安スマホって分からない・・・
と思って格安スマホに変えるのが不安という方も多いのではないのでしょうか？

そこで、実際に格安スマホに変更し使っている方を対象に、どんな点に満足しているのか？不満か？について調査を行い、どんな方は格安スマホにしてはいけないのかを探してみました。

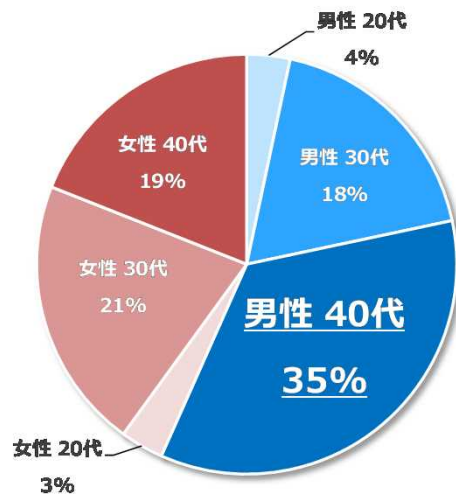
調査概要

- ・ 調査手法：WEB調査
- ・ 調査日：2017/2/15～2017/2/17
- ・ 調査対象：
 - － 年齢：18～49歳
 - － 性別：男女
 - － 配信地域：一都三県
 - － 直近1年以内にキャリアスマホから格安スマホに変更した人

格安スマホ変更者の属性とセグメント

使っていたキャリアスマホの満足度と性別から 4つのセグメントを作成

格安スマホ変更者の属性



- やや男性が多い。
 - 最も多いのは男性40代。
- ※男女ともに20代はほとんどいないため分析対象から除外。

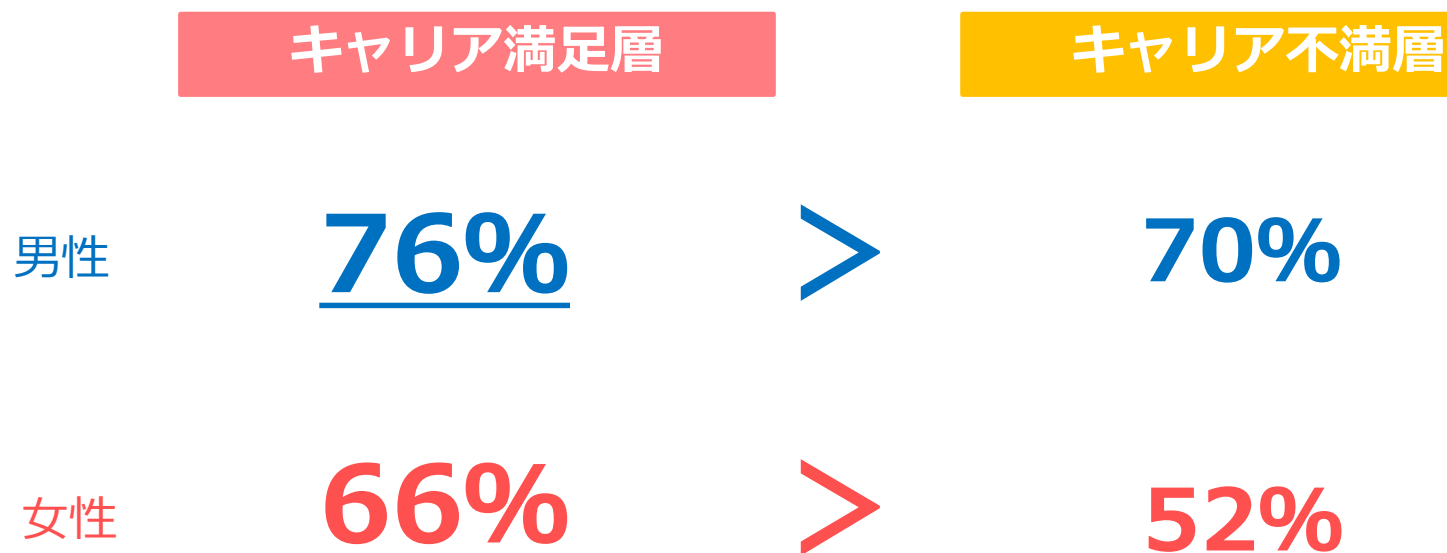
キャリアスマホ満足度別セグメント

		男性	女性
変更前のキャリアスマホ	満足	男性 キャリア満足層	女性 キャリア満足層
	不満	男性 キャリア不満層	女性 キャリア不満層

キャリアスマホの満足度と性別から4つのセグメントを作成しました。

キャリア満足層の方が男女ともに格安スマホの満足率も高い。

格安スマホ満足率

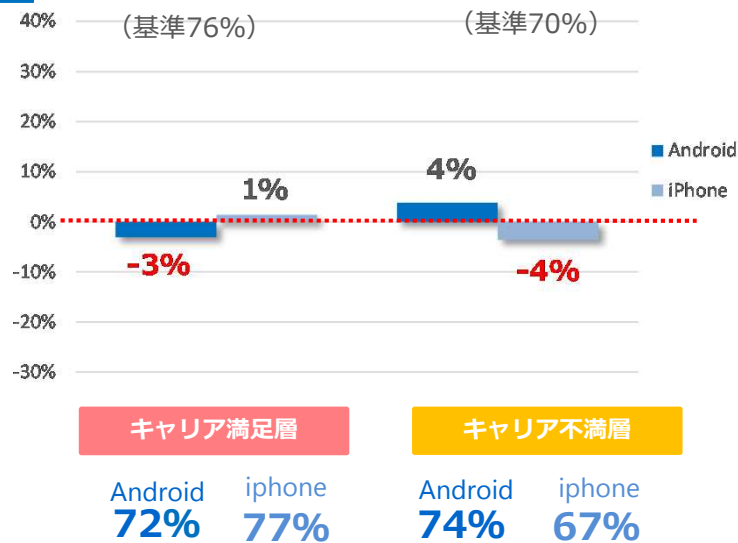


格安スマホの満足率を比較すると、もともとのキャリアにも満足していた人のほうが満足率が高いことが分かりました。また、男女別にみると、男性のほうが満足率は高く、キャリアに不満をもっていた女性は変更後の格安スマホの満足率も低いようです、上記のセグメント別男女別の格安スマホ満足率を基準とし、これらの差分から「格安スマホに向いている人・向いていない人」を深掘していきます。

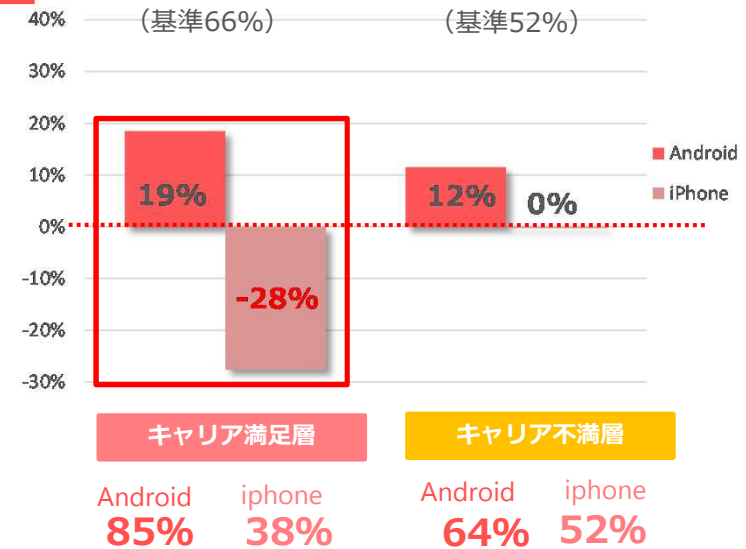
**iPhoneに満足していた女性は格安に乗り換えるのは要注意。
男性はAndroidとiPhoneで満足率に差がない。**

乗り換え前の端末別

男性



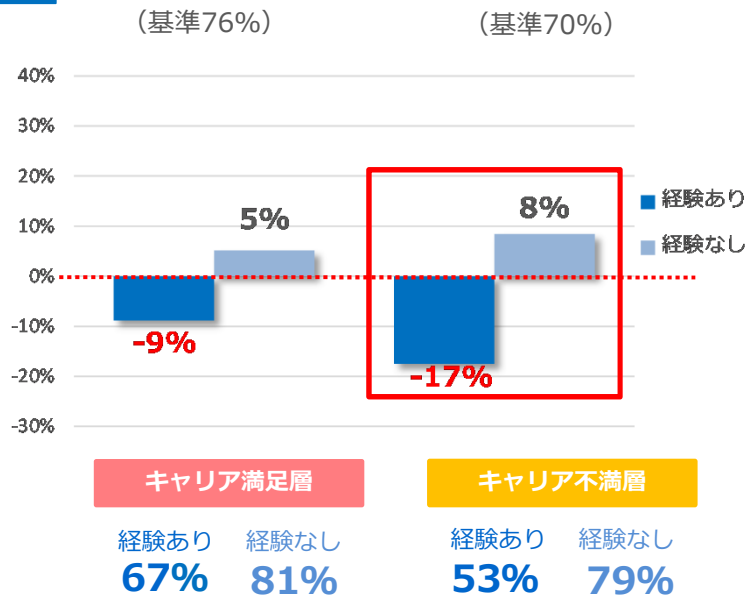
女性



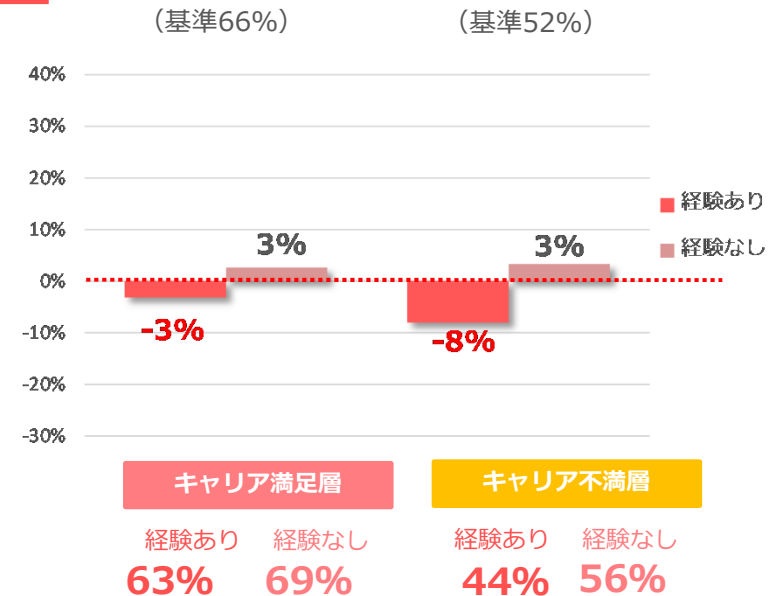
男性のキャリア乗り換え経験がある人は格安乗り換え要注意。

キャリア乗り換え経験別

男性



女性



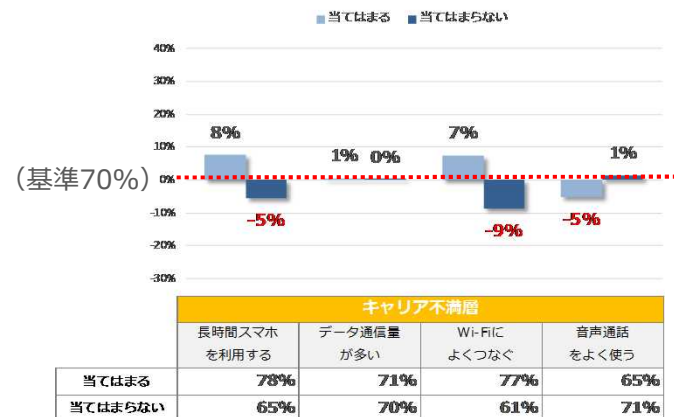
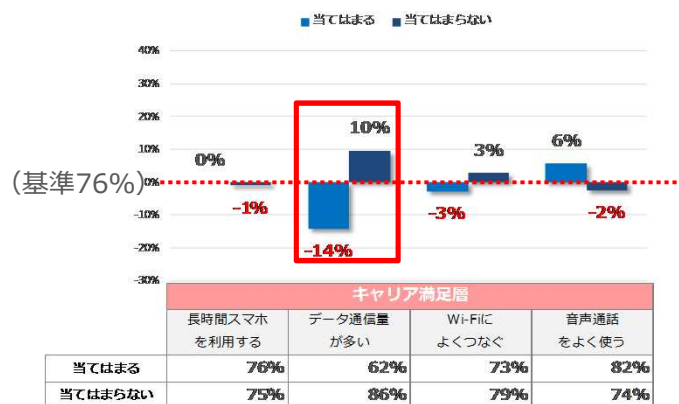
女性のキャリア乗り換え経験の有無は格安スマホの満足率に差がないようです。

分析④：スマホ利用状況別

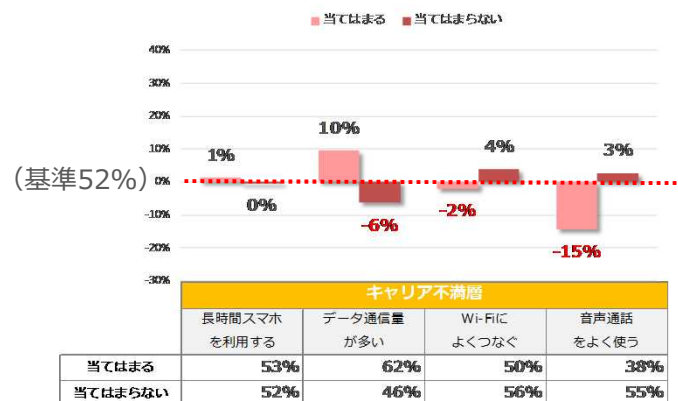
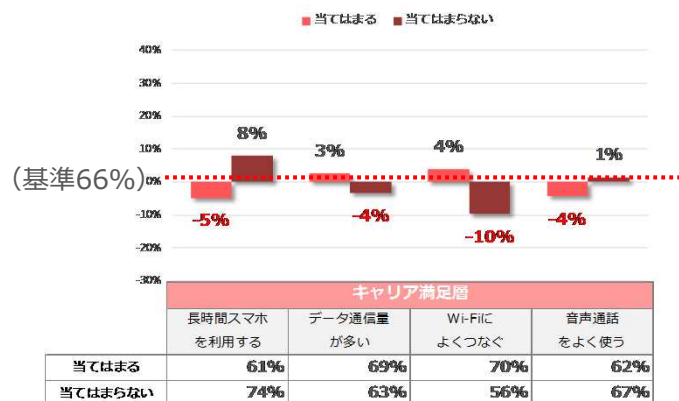
男性のデータ通信量は格安スマホ満足度へ影響が大きいので乗り換え時に気を付ける必要がある。

スマホ利用状況別

男性



女性

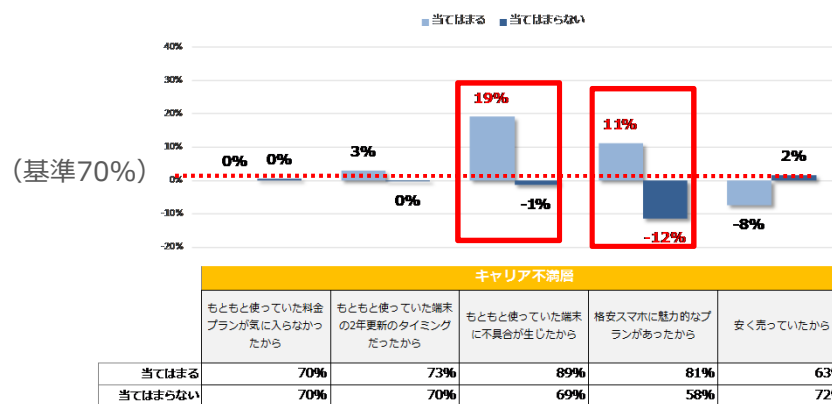
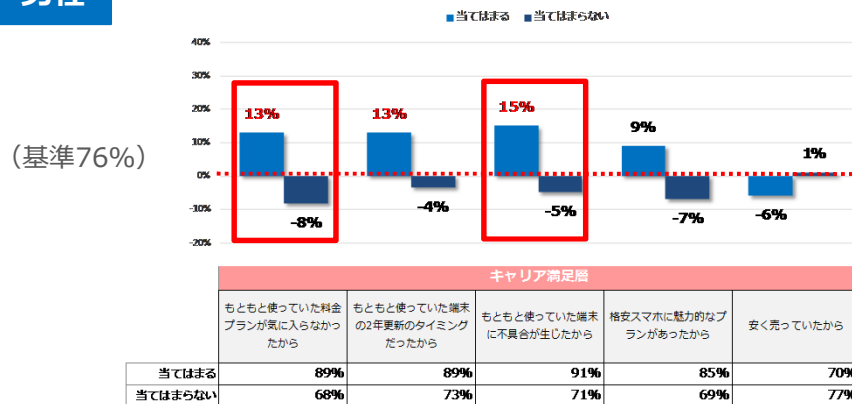


分析⑤：格安スマホ乗り換えきっかけ別

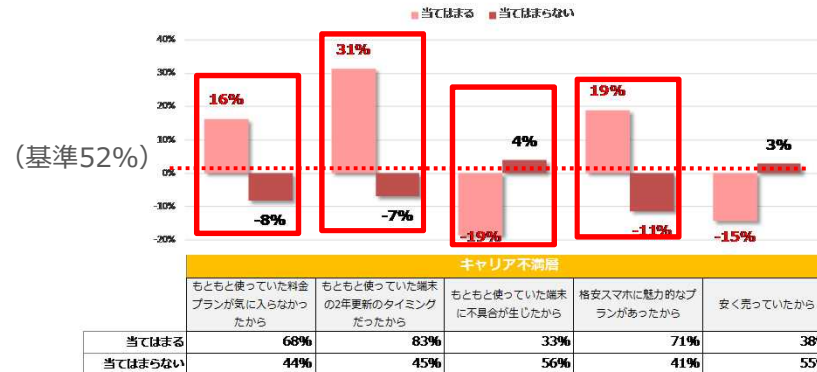
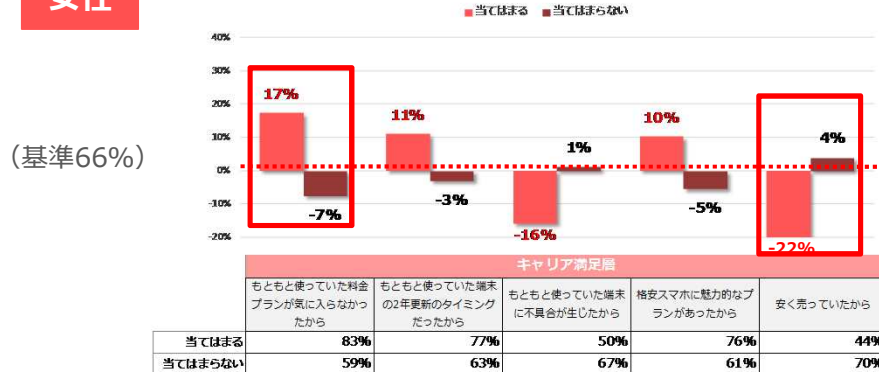
**女性キャリア満足層は安さ理由で乗り換えるのは要注意。
女性キャリア不満層は端末の不具合が理由で乗り換えるは要注意。
一方、男性は端末の不具合が理由で乗り換えても問題なさそう。**

格安スマホ乗り換えきっかけ別

男性



女性

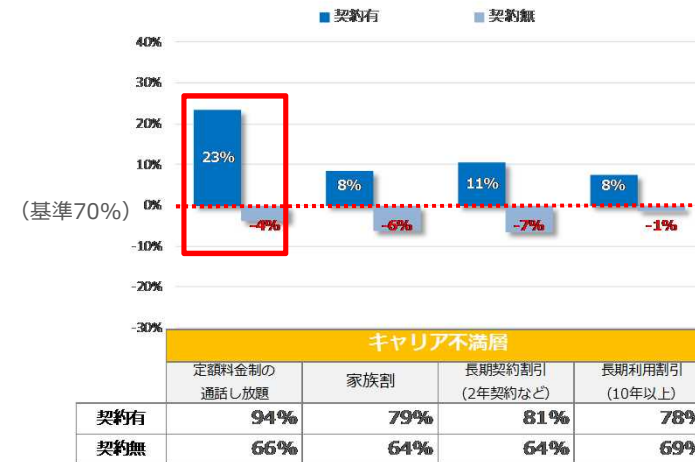
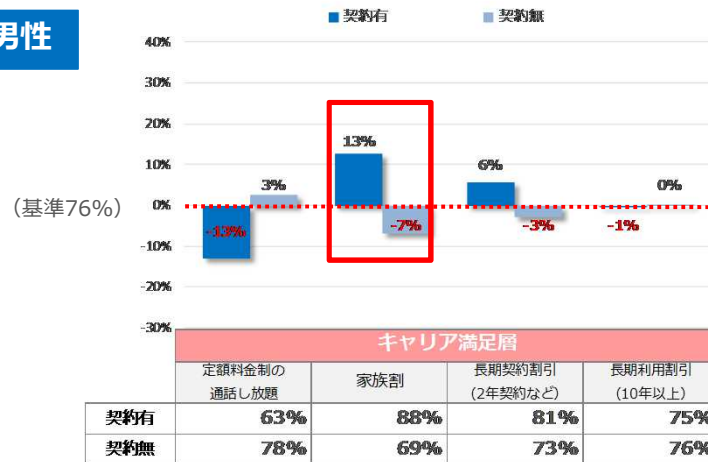


そのほか、男性は料金プランが満足度に影響が大きいので、現在の料金プランと格安スマホの料金プランをよく検討する必要がありそうです。女性の場合、現在の料金プランが気に入らない人は乗り換えてもよさそう。また、女性キャリア不満層は、2年更新のタイミングでは乗り換えても問題なさそうです。

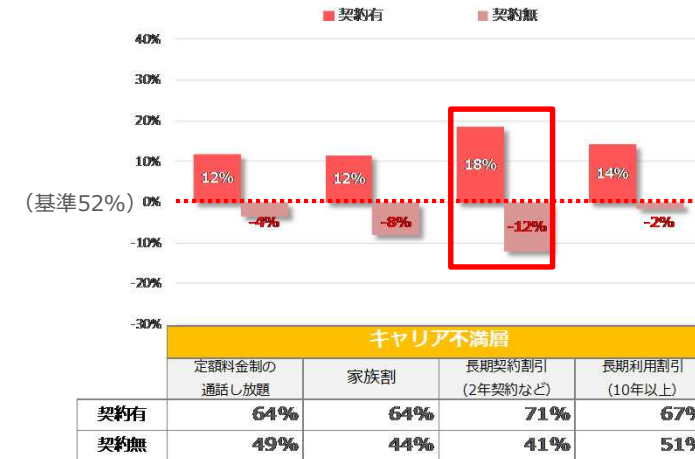
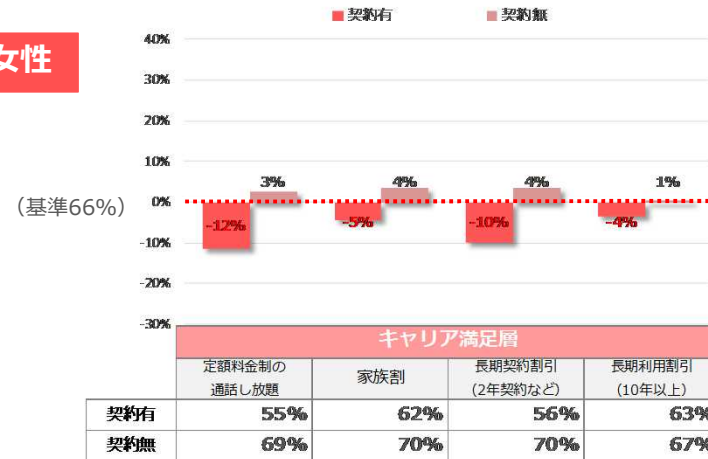
男性キャリア不満層で「定額通話し放題プラン」の人は乗り換えても問題ない。

キャリア時契約プラン

男性



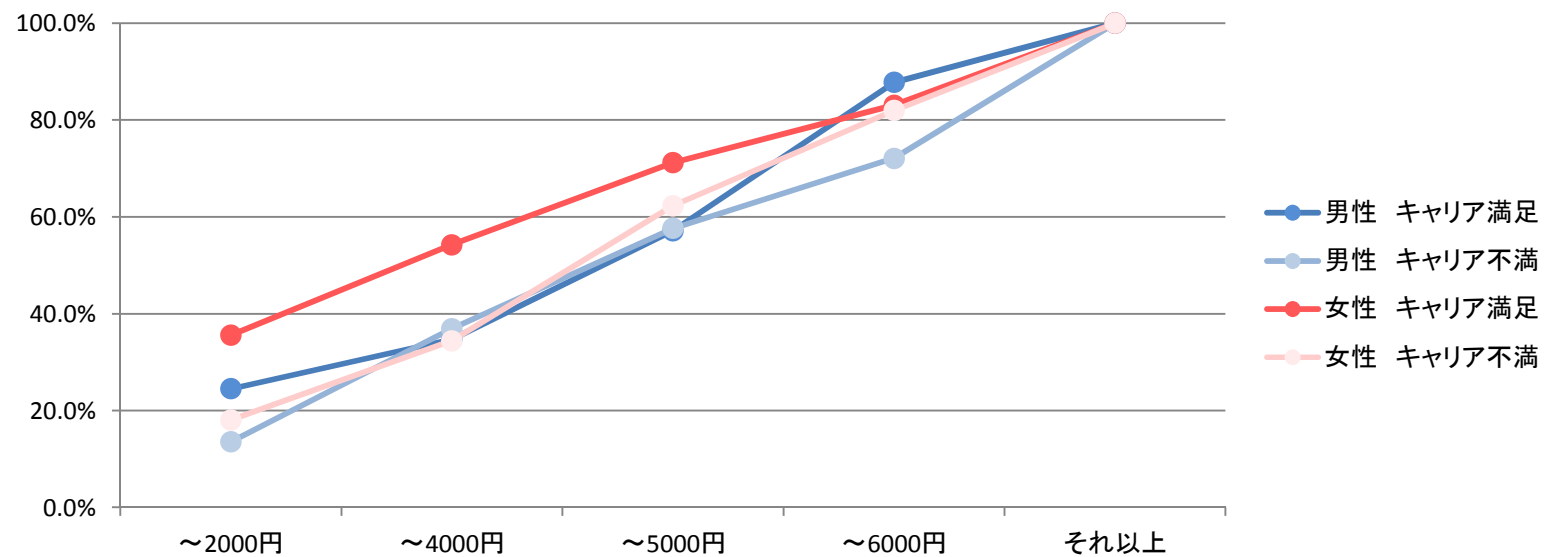
女性



男性キャリア満足層は「家族割」プランは格安満足率に影響が大きいので、乗り換え時よく検討したほうがよさそう。また、女性キャリア不満層は、「長期契約割引」プランが影響しているなので、乗り換え時に気を付けたほうがよさそうです。

女性キャリア満足層は乗り換え後の差額が小さく 4,000円以内で唯一半数を超える。

乗り換え前後での月額料金の差 金額分布



上図のように、乗り換え後の差額には一定の差がありましたが満足率については目立った差異は見られませんでした。

分析⑧：不安な項目ランキング

上位にきている不安点は概ね同じ。
女性は周りで使っている人が少ない点も不安だった。

格安スマホ乗り換え時の不安点

全体

割合 ランキング	不安な点	割合
1	既存の携帯電話会社に比べ通信速度が遅そう	31.1%
2	今までのメールアドレスが使えなくなる	30.7%
3	壊れた時の対応・保証、不透明などのサポート	25.7%
4	乗り換えが面倒くさそう	25.4%
4	既存の携帯電話会社に比べ通話品質が悪そう・つながりにくそう	25.4%
6	近くに実店舗がない	19.3%
7	端末の品質	17.9%
8	設定方法が分かりにくそう	17.5%
9	既存の携帯電話会社のようなサービス利用が出来なさそう	16.4%
9	不安な点はなかった	16.4%

男性

キャリア満足層

割合 ランキング	不安な点	割合
1	既存の携帯電話会社に比べ通信速度が遅そう	38.8%
2	今までのメールアドレスが使えなくなる	36.7%
3	既存の携帯電話会社に比べ通話品質が悪そう・つながりにくそう	32.7%
4	壊れた時の対応・保証、不透明などのサポート	26.5%
5	乗り換えが面倒くさそう	22.4%
6	通話料金が高くなってしまわないか	20.4%
7	サービス提供会社が不安、馴染みのない会社を使用すること	18.4%
8	自分がどれくらいのデータ容量を使うかわからない	16.3%
8	近くに実店舗がない	16.3%
8	端末の品質	16.3%
8	不安な点はなかった	16.3%

女性

キャリア満足層

割合 ランキング	不安な点	割合
1	既存の携帯電話会社に比べ通信速度が遅そう	32.2%
1	今までのメールアドレスが使えなくなる	32.2%
3	乗り換えが面倒くさそう	30.5%
3	既存の携帯電話会社に比べ通話品質が悪そう・つながりにくそう	30.5%
5	設定方法が分かりにくそう	25.4%
5	自分がどれくらいのデータ容量を使うかわからない	25.4%
7	実際に料金が安くなるかわからない	23.7%
7	周りで使っている人が少ない	23.7%
9	既存の携帯電話会社のようなサービス利用が出来なさそう	20.3%
9	壊れた時の対応・保証、不透明などのサポート	20.3%
9	馴染みのない会社を使用すること	20.3%

男性

キャリア不満層

割合 ランキング	不安な点	割合
1	既存の携帯電話会社に比べ通信速度が遅そう	27.9%
2	不安な点はなかった	25.2%
3	今までのメールアドレスが使えなくなる	23.4%
4	壊れた時の対応・保証、不透明などのサポート	21.6%
5	近くに実店舗がない	19.8%
6	既存の携帯電話会社に比べ通話品質が悪そう・つながりにくそう	18.0%
7	乗り換えが面倒くさそう	17.1%
8	設定方法が分かりにくそう	13.5%
8	端末の品質	13.5%
10	既存の携帯電話会社のようなサービス利用が出来なさそう	12.6%

女性

キャリア不満層

割合 ランキング	不安な点	割合
1	乗り換えが面倒くさそう	37.7%
1	壊れた時の対応・保証、不透明などのサポート	37.7%
1	今までのメールアドレスが使えなくなる	37.7%
4	既存の携帯電話会社に比べ通信速度が遅そう	29.5%
4	近くに実店舗がない	29.5%
6	既存の携帯電話会社に比べ通話品質が悪そう・つながりにくそう	27.9%
6	端末の品質	27.9%
8	既存の携帯電話会社のようなサービス利用が出来なさそう	26.2%
9	周りで使っている人が少ない	21.3%
10	設定方法が分かりにくそう	19.7%

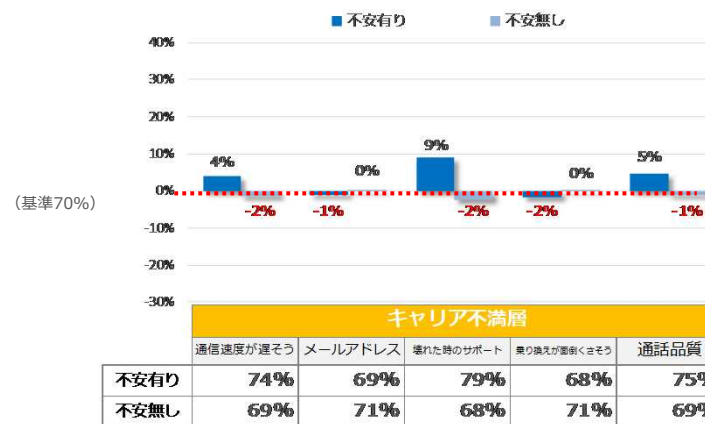
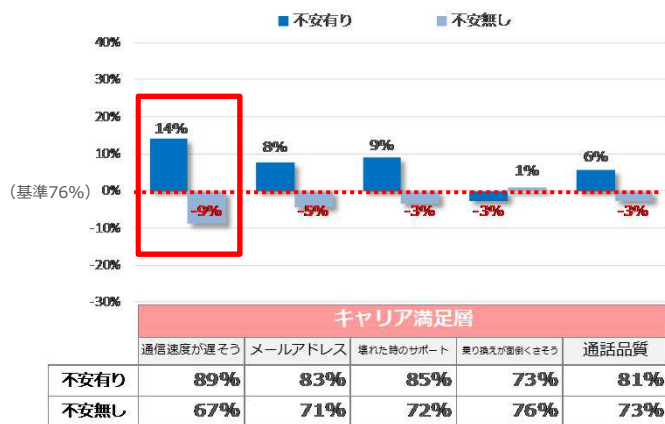
概ね上位にきている不安点は同じだったので、全体の上位5位について、満足率を確認した。

分析⑨：不安の項目による満足率

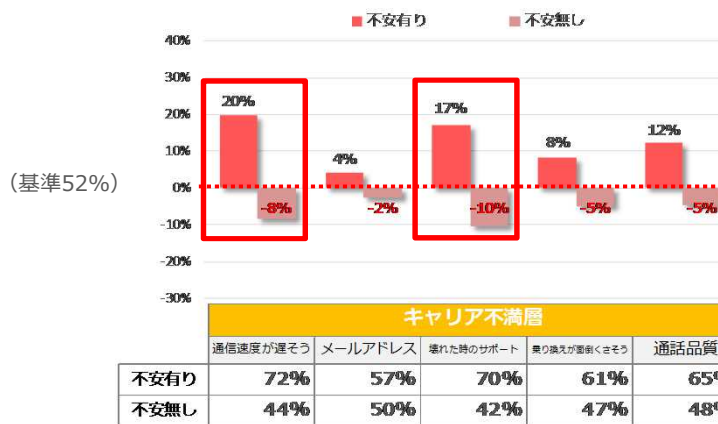
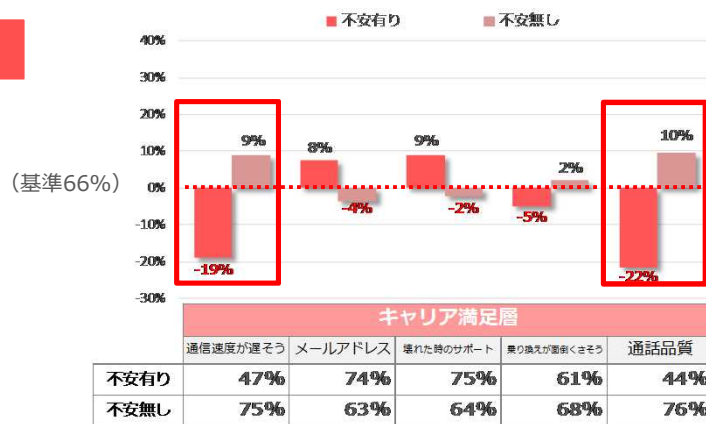
**女性キャリア満足層は「通信速度」「通話品質」が不安な人は乗り換え要注意。
女性キャリア不満層は「通信速度」が不安でも乗り換えても問題なさそう。**

不安の項目による 格安スマホ満足率差分

男性



女性



男性キャリア満足層は「通信速度」は乗り換え後の満足率に影響が大きいので、よく検討したほうがよさそうです。また、女性キャリア不満層は「壊れた時のサポート」の不安が影響するので、よく検討しましょう。

今回の分析より、格安スマホに満足するかどうかは
購入のきっかけとどんな不安があるのかが影響しやすいということが分かりました。
 更に、女性ではキャリア満足層でiPhoneを使用している人、
 男性のキャリア不満層でキャリア乗り換え経験がある人は
 格安スマホにしても満足率は低いという特徴も見られました。

	【男性】	【女性】
キャリア満足層	<p><おすすめの人></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 格安スマホに乗り換えるきっかけが「もともとのプランが気に入らない」「端末に不具合が生じた」 ・ 不安点が通信速度の人 ・ 家族割に入っている人。 <p><おすすめできない人></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ データの通信量をよく使う人 	<p><おすすめの人></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 格安スマホに乗り換えるきっかけが「もともとのプランが気に入らない」 <p><おすすめできない人></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 格安スマホに乗り換えるきっかけが「安く売っていた」 ・ 不安点が通信速度、通話品質の人 ・ iPhoneユーザー
キャリア不満層	<p><おすすめの人></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 格安スマホに乗り換えるきっかけが「端末に不具合が生じた」「魅力的なプランがあった」 ・ 現在、定額通話し放題プランに入っている人 <p><おすすめできない人></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ キャリア乗り換え経験がある 	<p><おすすめの人></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 格安スマホに乗り換えるきっかけが「もともとのプランが気に入らない」「2年更新のタイミング」「格安スマホに魅力的なプランがあった」 ・ 不安点が通信速度、サポートの人 ・ 長期利用割引に入っている人 <p><おすすめできない人></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 格安スマホに乗り換えるきっかけが「端末に不具合が生じた」

※ちなみに、キャリアスマホで家族割を契約している方の満足率も全体的に高い傾向にありました。
 家族割に入っている方でも安心して乗り換えが出来そうです。