

一部構成員限り

# 携帯電話サービスの品質に関する 国際比較についての調査

2022.5.24

Confidential

**MMRI**

株式会社MM総研 Moving Mobile & Mobility Forward

## 1 諸外国の機関による通信品質比較についての調査 ……P.2

### ■ 諸外国の機関による通信品質の国際比較についての調査

## 2 携帯電話サービスの品質に関する満足度調査 ……P.5

### ■ 携帯電話サービスの品質に関する満足度についての国際比較調査

※ 本資料において、「品質」の用語は、次のとおり使用している。

携帯電話サービスの品質

次の二つを合わせたサービス全体の品質

① 通信品質

ダウンロード速度、接続成功率、利用可能エリアといった、通信そのものに関する品質

② 利用者サポート品質

契約事務手続きの簡便さ、店舗での対応、コールセンターの対応といった、利用者との間における事業者の対応、サポート、サービスの利用しやすさなどの通信以外の品質

## 1 - 1 諸外国の機関による通信品質比較についての調査

■ 携帯電話の通信品質に関する調査を行っている諸外国の官民機関のうち、自国の調査のみならず日本を含む国際比較を行っているのは、今回知り得た範囲では、次の3者（いずれも民間調査会社）。

・Opensignal（英：民間調査会社）・Ookla（米：民間調査会社）・Speed Checker（アイルランド・民間調査会社）

■ これら3者による国際比較について、内外価格差調査の対象都市のある6カ国（※）の結果をみる限り、評価項目や評価方法が異なることから単純な比較はできないが、日本の携帯電話の通信品質は、通話や動画の品質など高く評価されている項目はある。ただし、ダウンロード速度は、ほぼ全ての調査において平均値を下回っているとの評価であり、必ずしも全ての項目において日本の携帯電話の通信品質が高い評価を得ている訳ではない。※：日本、米国、英国、仏国、独国、韓国

### 【Opensignal】

「4G」「5G」ごとの①Availability（可用性）、

「3G、4G及び5G」「5G」ごとの、②Download Speed Experience（ダウンロード速度）、③Upload Speed Experience（アップロード速度）、④Video Experience（動画品質）、⑤Game Experience（ゲーム品質）、⑥Voice App Experience（通話品質）

◆日本は、①について、「4G」は平均値を上回っていたが、「5G」は平均値を下回っており、最下位であった。

②から⑥までについて、全体として平均値を上回っていたが、「3G、4G及び5G」の②、③は平均値を下回っていた。

### 【Ookla】

①Download（ダウンロード速度）、②Upload（アップロード速度）、③Latency（遅延時間）

◆日本は、英、仏と同様に、全ての項目について6カ国の平均値を下回っており、③は最下位であった。

### 【Speed Checker】

「4G」、「5G」ごとに

①Avg. Download Speed（平均ダウンロード速度）、② Avg. Upload Speed（平均アップロード速度）、③ Avg. Latency（平均遅延時間）

◆日本は、「4G」について、②は平均値を上回っており、1位であった。①、③は平均値を下回っていた。

「5G」について、③は平均値を上回っていたが、①、②は平均値を下回っており、①は最下位であった。





## 1-4 Speed Checkerによる比較

赤枠内は構成員限り

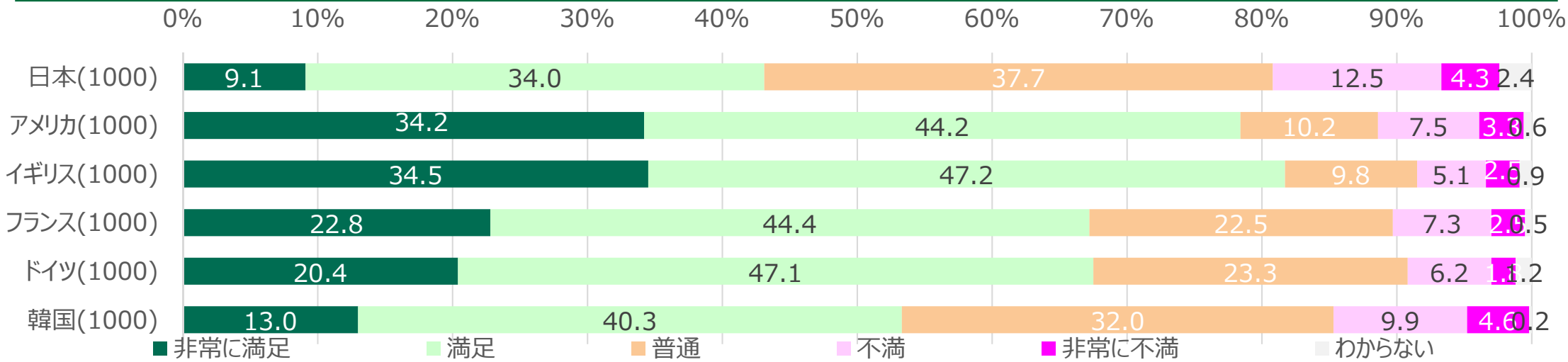
## 2-1 携帯電話サービスの品質に関する満足度調査

- 内外価格差調査の対象都市のある6カ国において、現在利用している携帯電話サービスの品質について、利用者アンケートによる満足度調査を実施。
- 各国の利用者に、通信速度、事務手続きの簡便さといった5項目(※)の満足度を尋ねたところ、日本は、すべての項目において、利用者が「非常に満足」「満足」と回答した割合が、他国と比較して一番低かった。
  - ※：①「通信品質①(通信速度、通話品質、つながりやすさ等)」、
  - ②「通信品質②(利用可能エリア、エリアカバー等)」、
  - ③「利用者サポート品質①(契約事務手続きや変更手続きの簡便さ)」、
  - ④「利用者サポート品質②(店舗での対応(店舗の数、待ち時間、対応者の接客態度等))」、
  - ⑤「利用者サポート品質③(コールセンターの対応(つながりやすさ、対応者の電話対応等))」
- また、それぞれの項目において「不満」「非常に不満」と回答した者に対し、具体的に不満な点を尋ねたところ、他国と比較して、日本においては、以下の点について特に不満に思う回答の割合が高かった。

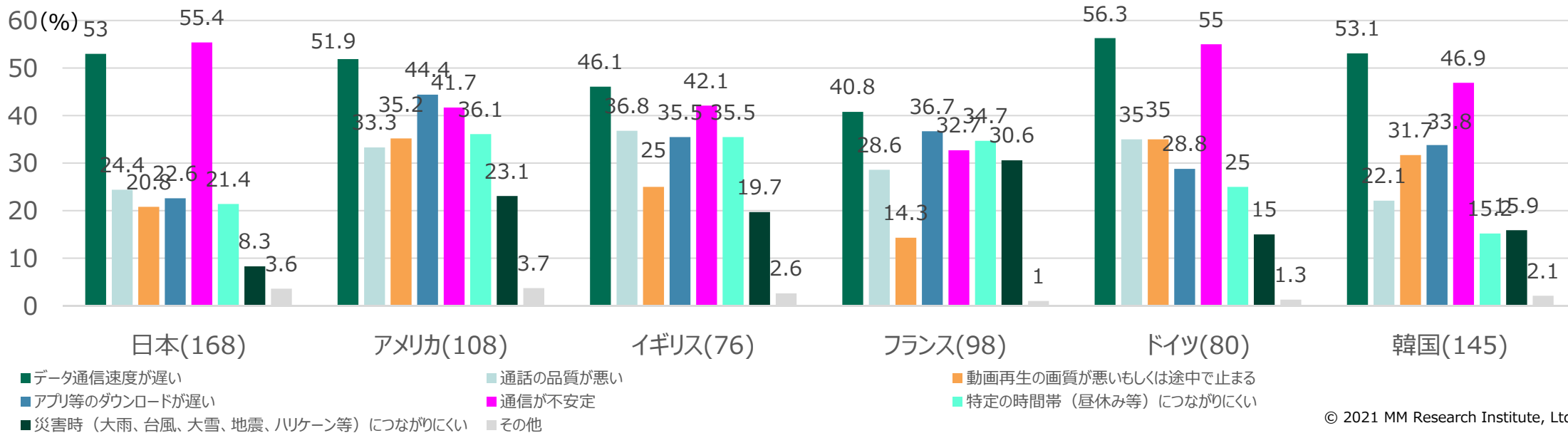
・コールセンターにつながりにくい	(69.5%)
・店舗(ショップ)での待ち時間が長い	(59.9%)
・手続きに要する時間が長い	(56.1%)
・通信が不安定	(55.4%)
・手続きの手順や方法がわかりにくい	(52.4%)

## 2-2 通信品質①(通信速度、通話品質、つながりやすさ等)

● 日本は「非常に満足」「満足」の合計が43.1%と他国と比較して低くなっている。



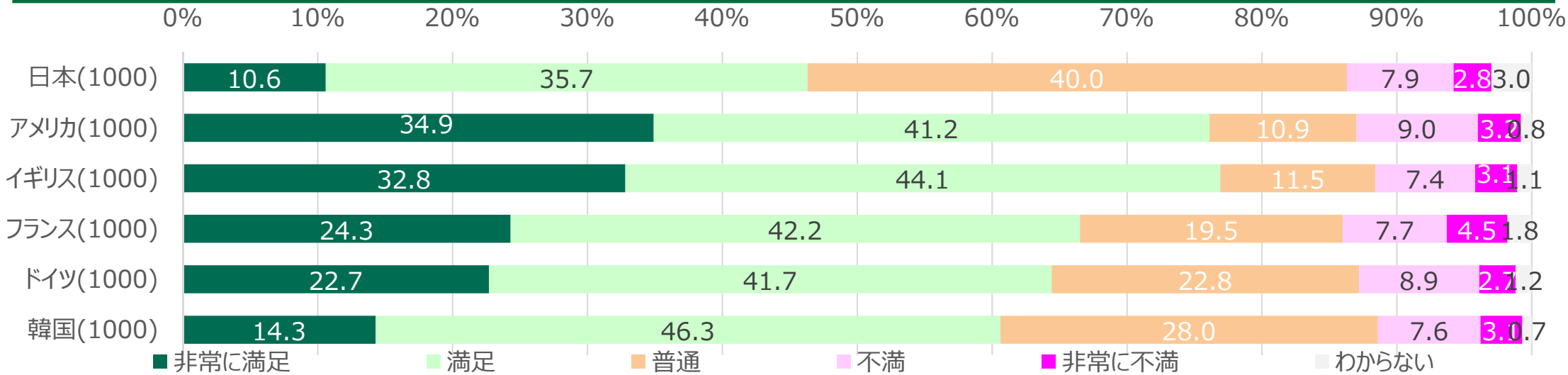
● 不満な点として、日、英、独、韓では「データ通信速度が遅い」、「通信が不安定」と回答した割合が高くなっている。米、仏ではデータ通信速度の他「アプリのダウンロードが遅い」が高くなっている。



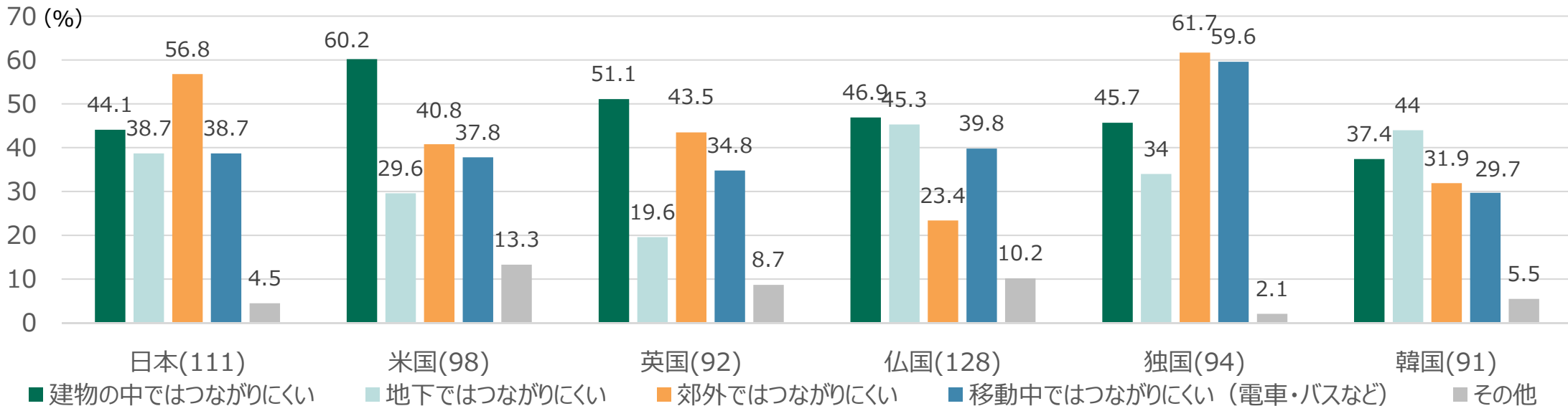


### 2-3 通信品質②(利用可能エリア、エリアカバー等)

● 日本は「非常に満足」「満足」の合計が46.3%と他国と比較して低くなっている。

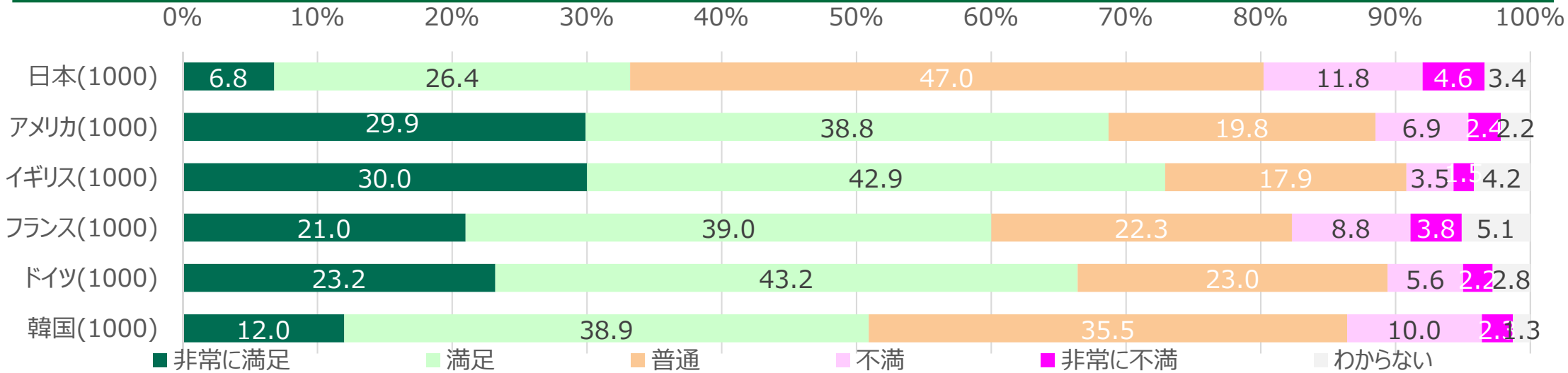


● 不満な点として、日本や独では「郊外では繋がりにくい」と回答した割合が高く、米、英、仏では「建物の中ではつながりにくい」が高くなっている。また独では「移動中ではつながりにくい」が他国と比較して高くなっている。

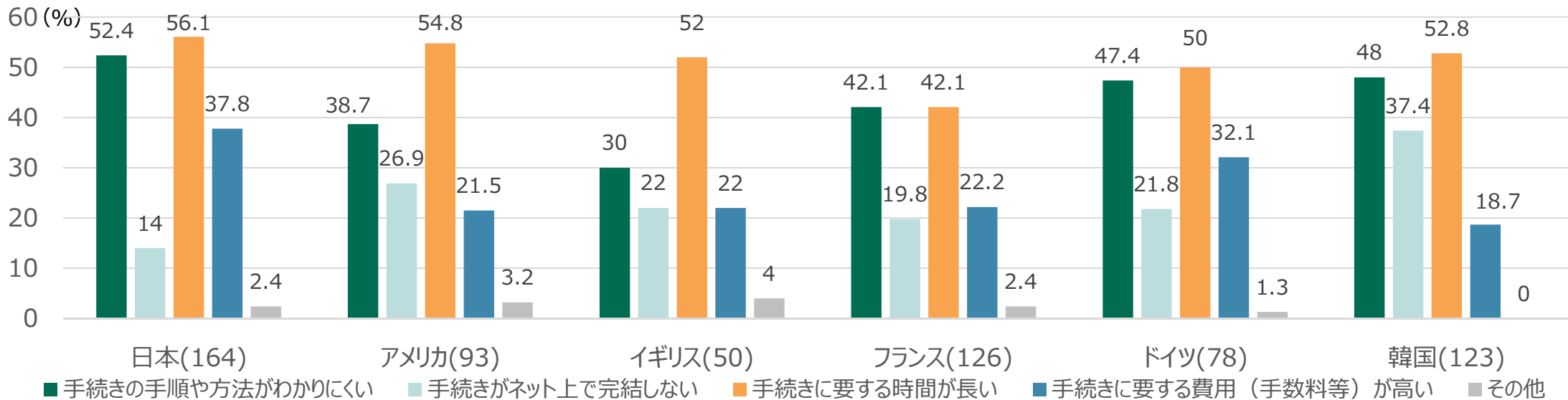


## 2-4 利用者サポート品質①(契約事務手続きや変更手続きの簡便さ)

- 日本は「非常に満足」「満足」の合計が33.2%と他国と比較して低く、「普通」が47.0%と高くなっている。

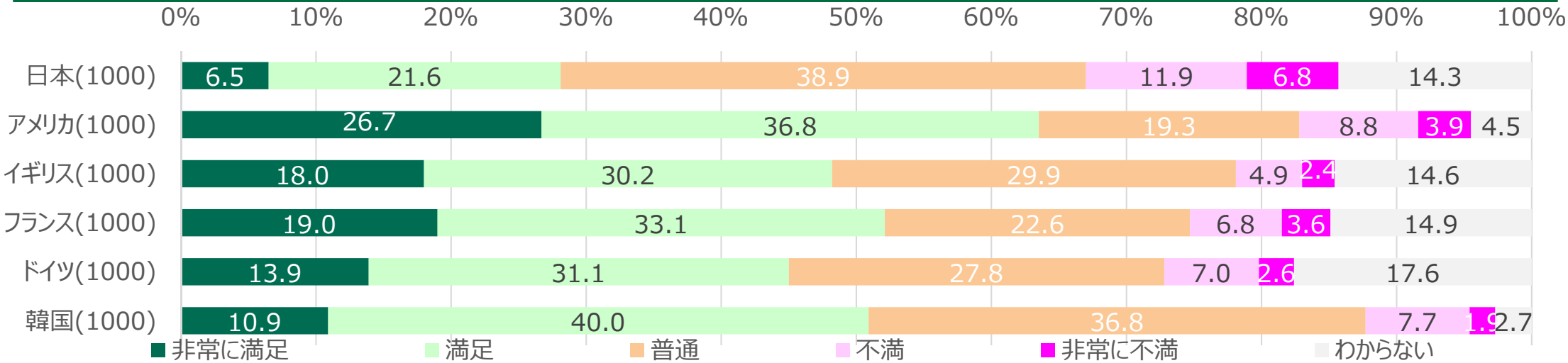


- 不満な点として、各国とも「手続きに要する時間が長い」、「手続きの手順や方法がわかりにくい」と回答した割合が高くなっている。

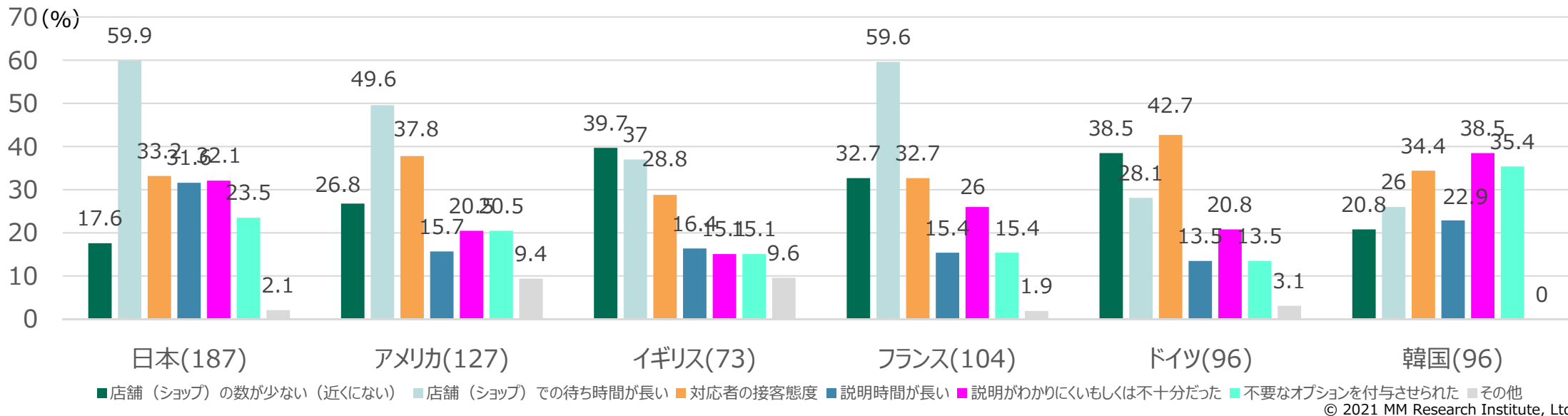


2-5 利用者サポート品質②(店舗での対応(店舗の数、待ち時間、対応者の接客態度等))

- 日本は「非常に満足」「満足」の合計が28.1%と他国と比較して低く、「不満」「非常に不満」の合計が20.8%と高くなっている。また日、英、仏、独では「わからない」の割合が高くなっている。

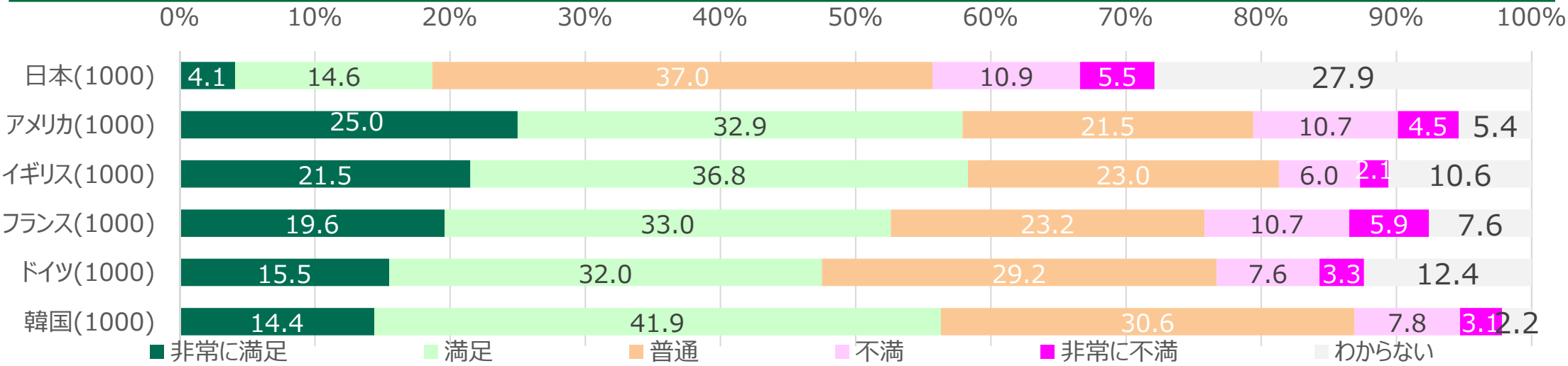


- 不満な点として、日本、米、仏では「店舗(ショップ)での待ち時間が長い」と回答した割合が高く、特に日本、仏で高くなっている。英、独、韓ではそれぞれ異なる選択肢が最も高くなっている。

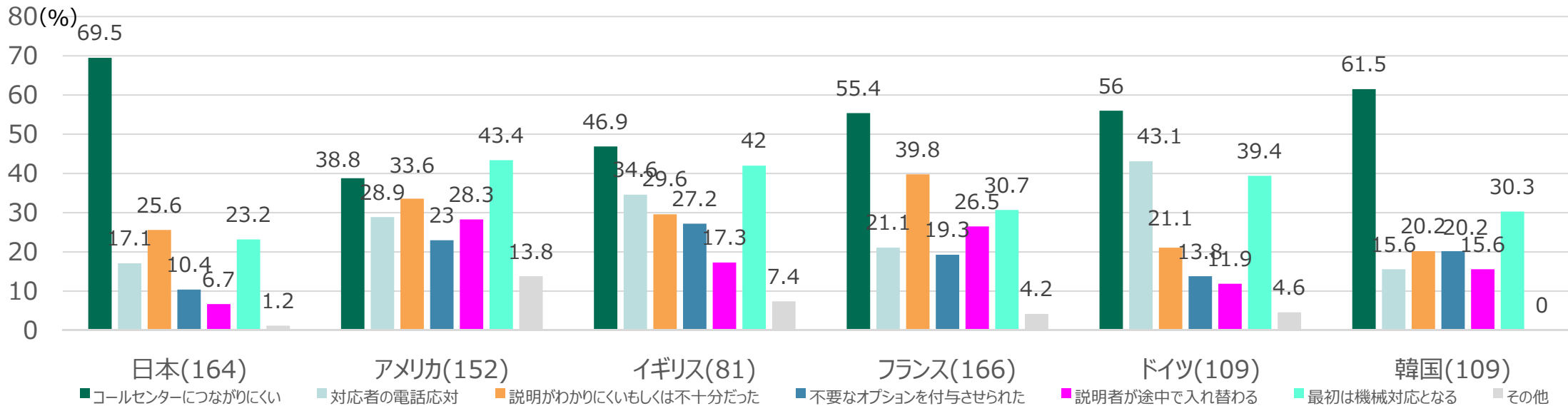


2-6 利用者サポート品質③(コールセンターの対応(つながりやすさ、対応者の電話応対等))

● 日本は「非常に満足」「満足」の合計が18.7%と他国と比較して低く、「わからない」が27.9%と高くなっている。



● 不満な点として、米を除く各国とも「コールセンターにつながりにくい」と回答した割合が最も高く、特に日本で高くなっている。米では「最初は機械対応となる」と回答した割合が最も高くなっている。





Moving **M**obile & **M**obility Forward