

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

2021.5.31

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.3

- 諸外国の官民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。

・韓国科学技術情報通信部 (KCC) ・Opensignal (英: 民間調査会社) ・Ookla (米: 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、全体として高く評価されている。ただし、通信速度及び遅延時間については、平均値を下回っているとの評価もあり、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

【韓国科学技術情報通信部 (KCC)】

- ①音声通話の成功率、LTEの②通信速度(ダウンロード、アップロード)、③遅延時間、④損失率、⑤接続成功率、⑥送信成功率
◆東京は、⑤、⑥についてサンフランシスコ及びパリと並び100%の成功率だったが、②及び③について平均値を下回っていた。

【Opensignal】

構成員限り

【Ookla】

構成員限り

1 - 2 韓国科学技術情報通信部 (KCC) による比較

平均値 - 標準偏差未満
平均未満
平均
平均超
平均値 + 標準偏差超

評価項目		日本	米国		英国	仏国	独国	韓国	6カ国平均 (標準偏差)	
		東京	ニューヨーク	サンフランシスコ	ロンドン	パリ	フランクフルト	全国平均		
音声通話	① 通話の成功率 (%)	99.12	93.58	99.84	96.06	95.26	90.65	99.58	96.30 (3.2)	
LTE データ 測定	② 通信速度 (Mbps)	ダウンロード	46.55	34.01	45.15	56.07	67.34	80.88	158.53	69.79 (38.9)
		アップロード	19.43	22.07	29.01	26.11	26.03	28.71	42.83	27.74 (6.9)
	③ 遅延時間 (ms)	ダウンロード	31.32	35.52	27.82	21.82	27.20	25.85	36.34	29.41 (4.9)
	④ 損失率 (%)	ダウンロード	0.00	0.01	0.00	0.00	0.00	0.00	0.85	0.12 (0.3)
	⑤ 接続成功率 (%)	ダウンロード	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.98	100.00 (0.01)
		アップロード	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00 (0)
	⑥ 送信成功率 (%)	ダウンロード	100.00	99.75	100.00	98.32	100.00	100.00	99.18	99.61 (0.6)
		アップロード	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.12	99.98	99.87 (0.3)

※ 2019年のデータに基づく

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。

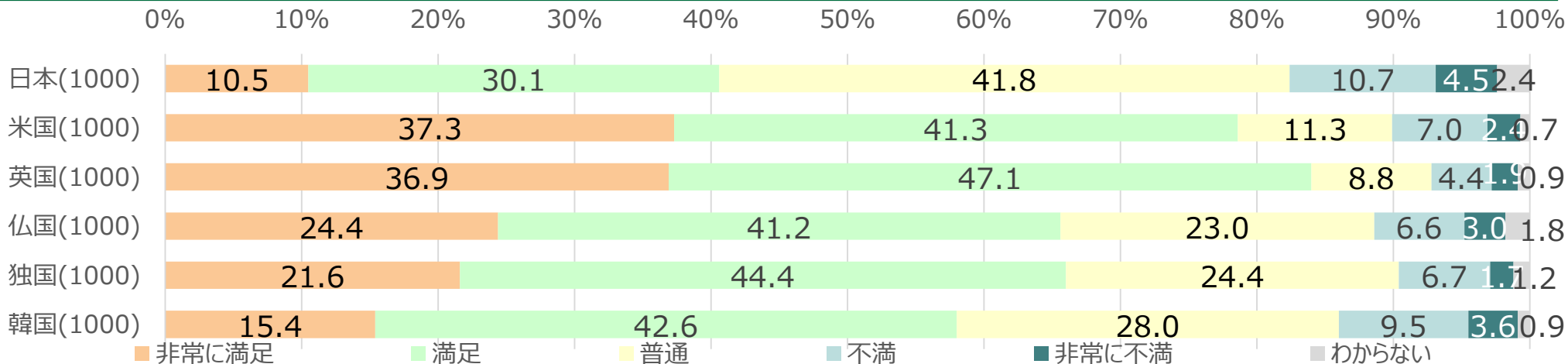
※：①「通信品質①(通信速度、通話品質、つながりやすさ等)」、
 ②「通信品質②(利用可能エリア、エリアカバー等)」、
 ③「利用者サポート品質①(契約事務手続きや変更手続きの簡便さ)」、
 ④「利用者サポート品質②(店舗での対応(店舗の数、待ち時間、対応者の接客態度等))」、
 ⑤「利用者サポート品質③(コールセンターの対応(つながりやすさ、対応者の電話応対等))」

■ 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。

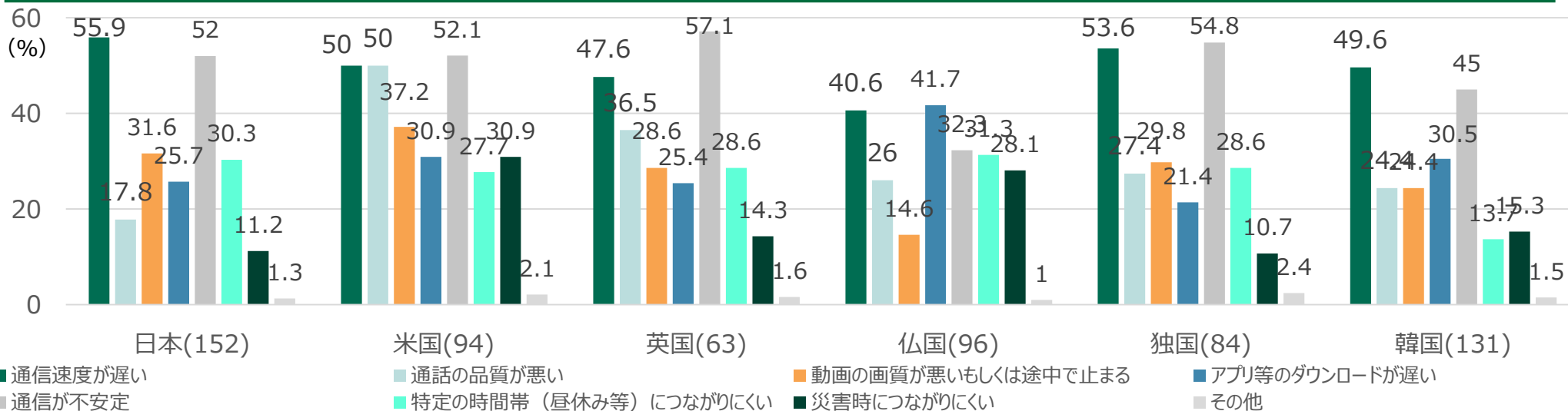
・コールセンターにつながりにくい	(74.8%)
・店舗(ショップ)での待ち時間が長い	(64.9%)
・手続きに要する時間が長い	(66.0%)
・手続きの手順や方法がわかりにくい	(62.4%)
・通信速度が遅い	(55.9%)

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40.6%と他国と比較して低くなっている。

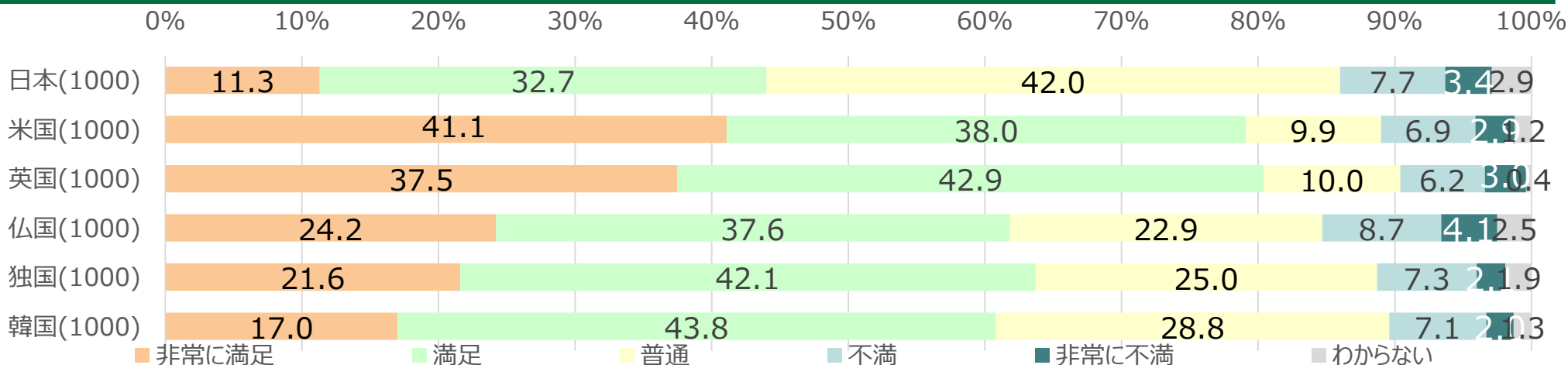


● 不満な点として、各国とも「通信速度が遅い」、「通信が不安定」と回答した割合が高くなっている。また、米では「通話の品質が悪い」が他国と比較して高くなっている。

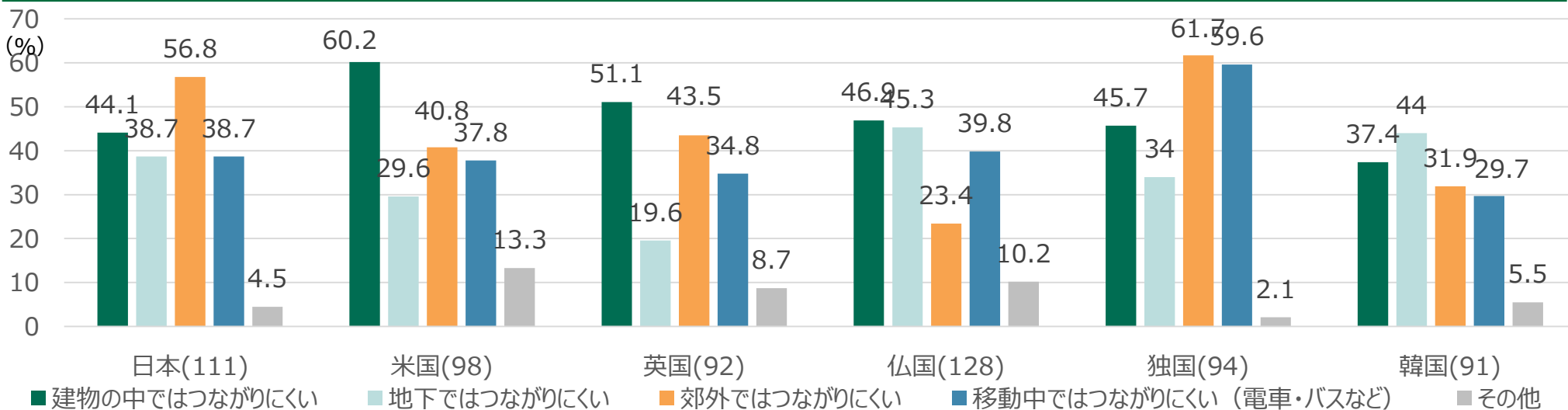


2-3 通信品質② (利用可能エリア、エリアカバー等)

- 日本は「非常に満足」「満足」の合計が44.0%と他国と比較して低くなっている。

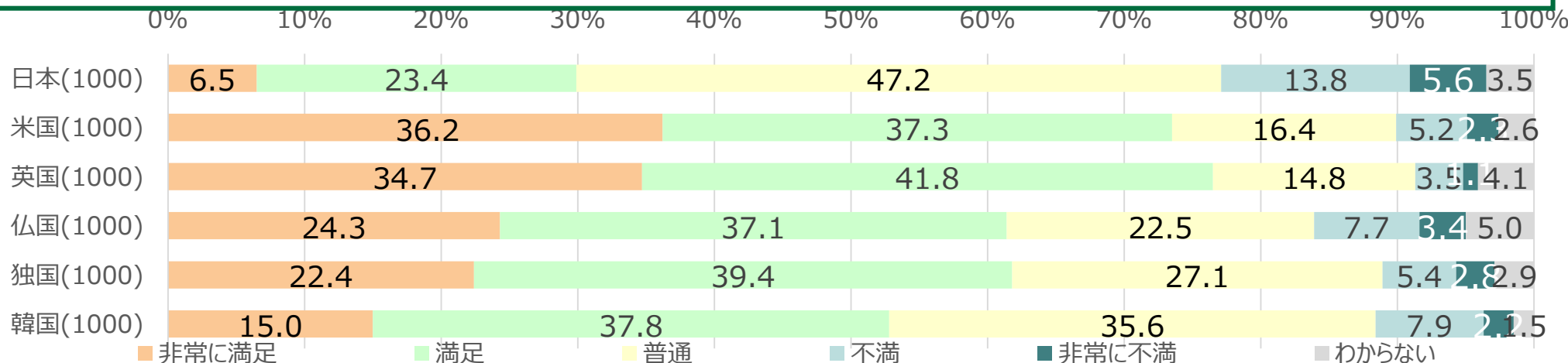


- 不満な点として、日本や独では「郊外では繋がりにくい」と回答した割合が高く、米、英、仏では「建物の中ではつながりにくい」が高くなっている。また独では「移動中ではつながりにくい」が他国と比較して高くなっている。

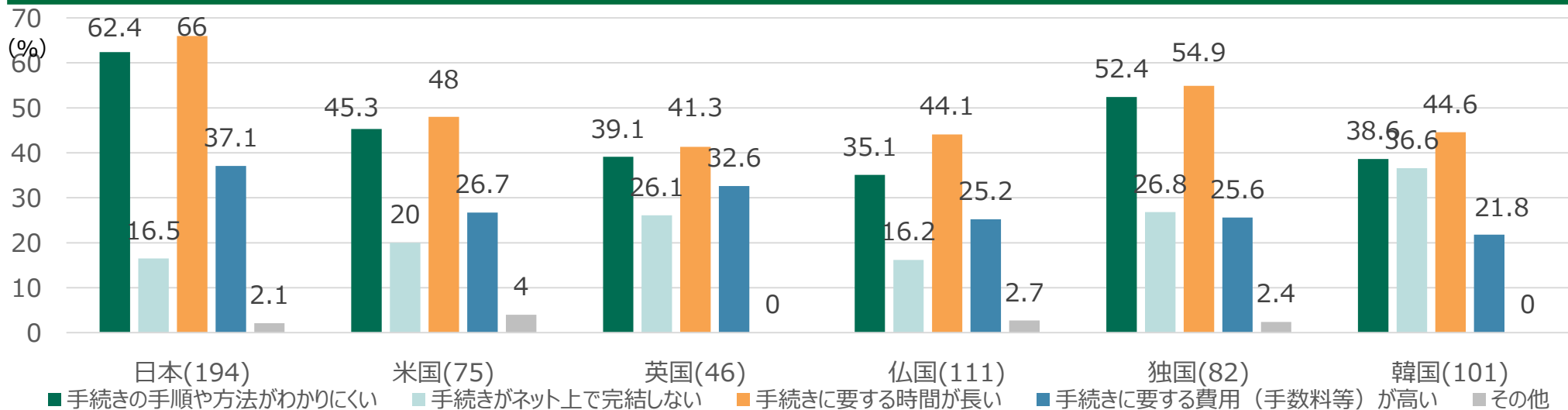


2-4 利用者サポート品質①（契約事務手続きや変更手続きの簡便さ）

- 日本は「非常に満足」「満足」の合計が29.9%と他国と比較して低く、「普通」が47.2%と高くなっている。

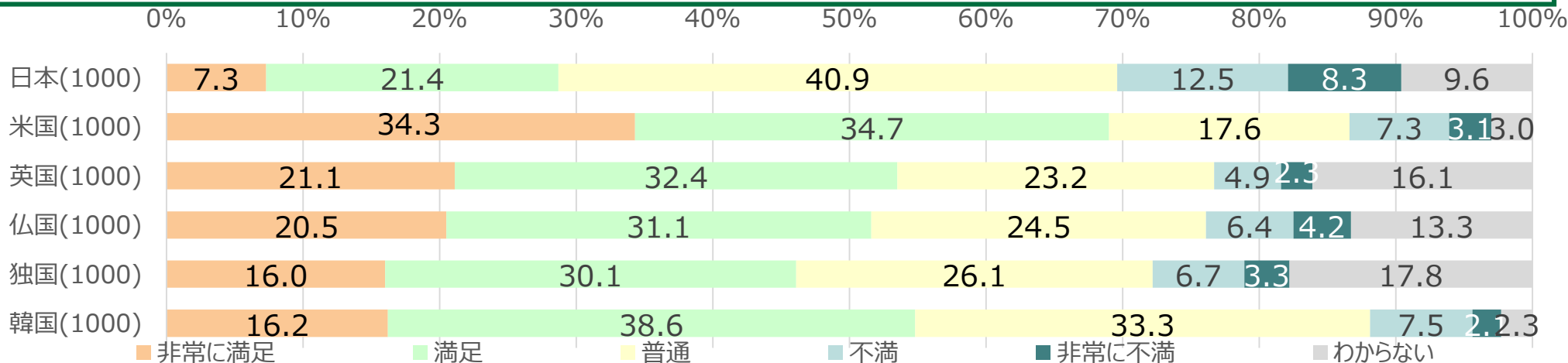


- 不満な点として、各国とも「手続きに要する時間が長い」、「手続きの手順や方法がわかりにくい」と回答した割合が高くなっている。

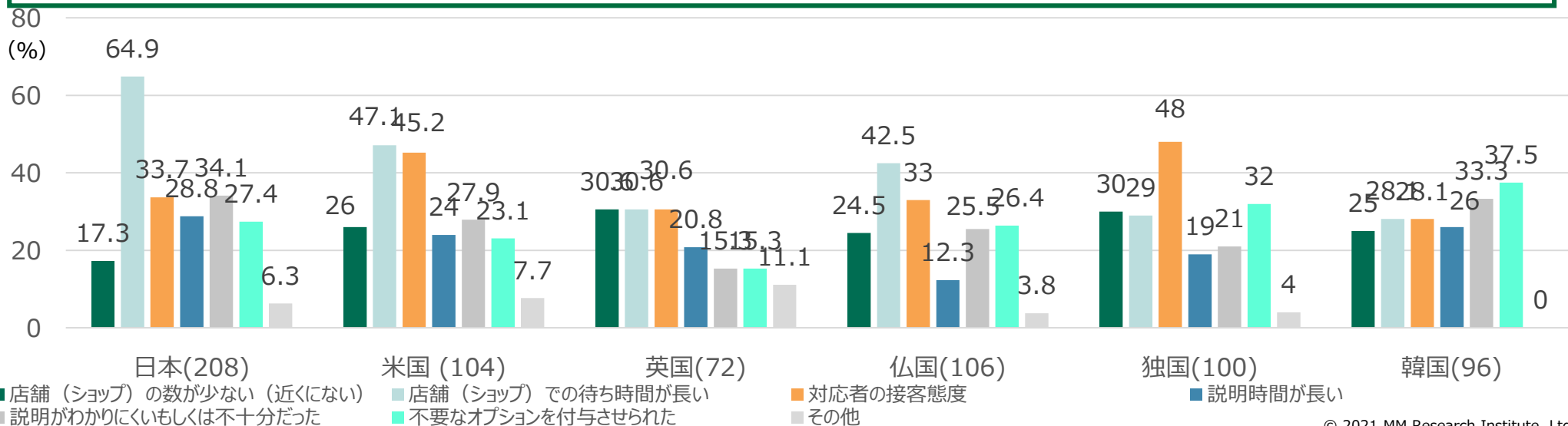


2 - 5 利用者サポート品質② (店舗での対応(店舗の数、待ち時間、対応者の接客態度等))

- 日本は「非常に満足」「満足」の合計が28.7%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。

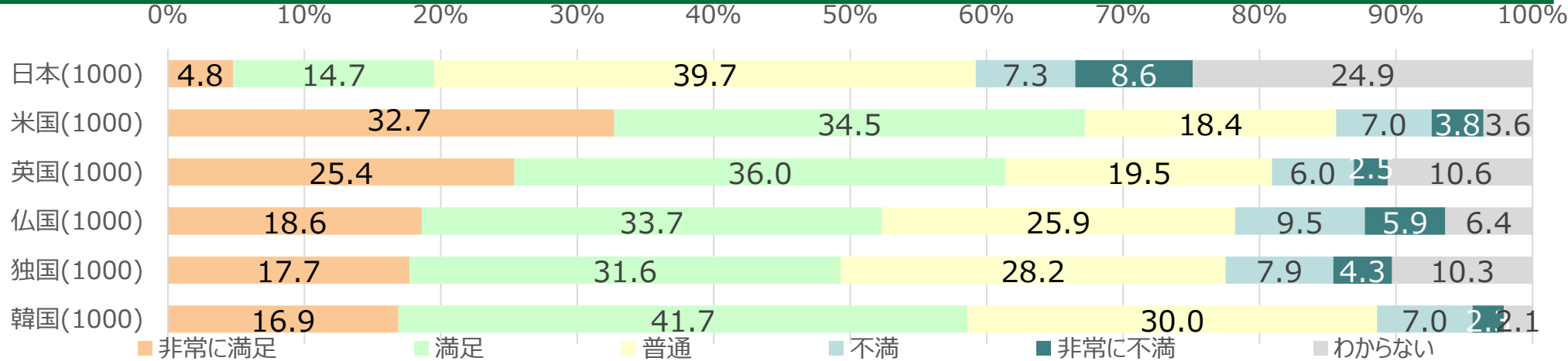


- 不満な点として、日本、米、仏では「店舗 (ショップ) での待ち時間が長い」と回答した割合が高く、特に日本で高くなっている。独では「対応者の接客態度」が最も高くなっている。

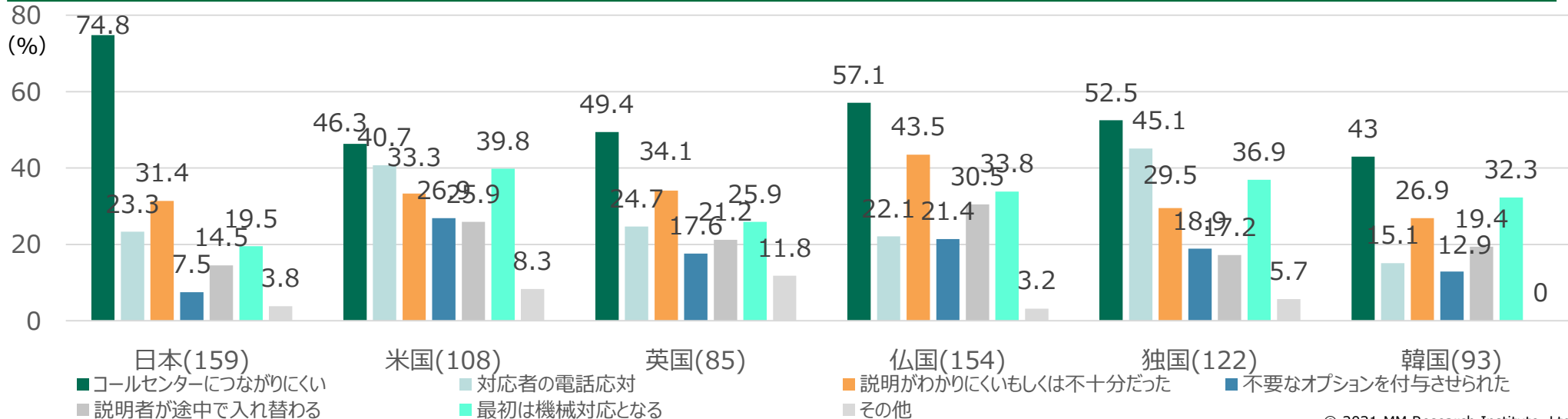


2 - 6 利用者サポート品質③ (コールセンターの対応(つながりやすさ、対応者の電話応対等))

● 日本は「非常に満足」「満足」の合計が19.5%と他国と比較して低く、「わからない」が24.9%と高くなっている。



● 不満な点として、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。





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