



# 法人における携帯電話の導入・利用実態調査 2024

<2024年5月29日>

株式会社 **MCA**

## レポート概要

### 【調査目的】

- 総務省の通信利用動向調査によると、スマートフォンの世帯普及率は2022年に初めて9割を突破した。コンシューマ向けモバイル市場は飽和状態に近づいており、通信キャリア各社は法人市場の開拓に注力している。
- 本レポートは、法人契約のスマートフォン・携帯電話を導入する企業に勤務し、法人契約に関して導入プロセスに関わっている担当者に対してアンケート調査を実施し、企業における導入・利用実態を明らかにするものである。

### 【調査概要】

| ＜本調査＞  | 法人ユーザー           | 調査対象者の抽出条件  |
|--------|------------------|---|
| 調査方法   | インターネットリサーチ      | 1. 現在就業している方<br>2. 勤務先企業で業務使用のスマートフォン・携帯電話を法人契約をしている企業<br>3. 法人契約に関して導入プロセスに関わっている方 |
| サンプル数  | 892              |   |
| 分析軸    | 従業員数             |   |
| サンプル構成 | 1～4名：50サンプル      |   |
|        | 5～9名：58サンプル      |   |
|        | 10～49名：160サンプル   |   |
|        | 50～99名：101サンプル   |   |
|        | 100～299名：174サンプル |   |
|        | 300～999名：135サンプル |   |
|        | 1000名以上：214サンプル  |   |

※調査対象者を抽出するための「スクリーニング(予備)調査」の概要は以下の通り。

- サンプル数：25,014
- 対象年齢：20歳以上

### 【調査期間】

- 2024年3月1日～3月24日 調査設計・調査票完成
- 2024年3月25日～3月27日 アンケート配信回収
- 2024年3月28日～5月下旬 集計分析レポート化

# 目次

|   |    |
|---|----|
| I. 調査結果～従業員別集計編～                                    | 4  |
| 1. 法人契約スマートフォン・携帯電話の通信キャリア                          | 5  |
| 2. 法人契約スマートフォン・携帯電話の導入割合（通信キャリア別）                   | 6  |
| 3. 法人契約スマートフォン・携帯電話導入割合が最も多い通信キャリアの選定理由             | 7  |
| 4. 法人契約スマートフォン・携帯電話導入割合の多い通信キャリア料金プラン               | 8  |
| 5. 法人契約スマートフォン・携帯電話導入割合の多い通信キャリア満足度                 | 9  |
| 6. 導入割合が多いスマートフォン・携帯電話の通信キャリア満足度                    | 10 |
| 7. 法人契約スマートフォン・携帯電話の端末ブランド                          | 13 |
| 8. 2022～2023年法人契約スマートフォン・携帯電話通信キャリア変更有無             | 14 |
| 9. 2022～2023年法人契約スマートフォン・携帯電話通信キャリア変更時期             | 15 |
| 10. 2022～2023年法人契約スマートフォン・携帯電話通信キャリア変更先             | 16 |
| 11. 2022～2023年法人契約スマートフォン・携帯電話通信キャリア変更理由            | 17 |
| 12. 2022～2023年法人契約スマートフォン・携帯電話通信キャリア変更手続き方法         | 18 |
| 13. 2022～2023年法人契約スマートフォン・携帯電話通信キャリア変更時の料金          | 19 |
| 14. 2022～2023年法人契約スマートフォン・携帯電話通信キャリア変更時の端末変更有無      | 20 |
| 15. 今後2年間の法人契約スマートフォン・携帯電話の通信キャリア変更可能性              | 21 |
| 16. 今後2年間の法人契約スマートフォン・携帯電話の通信キャリア変更可能性有りの理由         | 22 |
| 17. 楽天モバイルの通信サービス導入可能性                              | 23 |
| 18. 楽天モバイルの通信サービス導入可能性有無の理由                         | 24 |
| 19. 認知理解している商品サービス 1) 工事不要でWi-Fi環境が構築できる「ホームルータ」    | 49 |
| 19. 認知理解している商品サービス 2) IT関連サービスの利用方法等に関するサポートサービス    | 50 |
| 19. 認知理解している商品サービス 3) スマートフォン通信内容を録音できる「音声通話録音サービス」 | 51 |
| 19. 認知理解している商品サービス 4) 使用済みスマートフォン・タブレットの下取り・買取サービス  | 52 |
| 20. 今後導入したい商品サービス 1) 工事不要でWi-Fi環境が構築できる「ホームルータ」     | 53 |
| 20. 今後導入したい商品サービス 2) IT関連サービスの利用方法等に関するサポートサービス     | 54 |
| 20. 今後導入したい商品サービス 3) スマートフォン通信内容を録音できる「音声通話録音サービス」  | 55 |
| 20. 今後導入したい商品サービス 4) 使用済みスマートフォン・タブレットの下取り・買取サービス   | 56 |
| 21. 属性情報 1) 性別                                      | 57 |
| 21. 属性情報 2) 所在地                                     | 58 |
| 21. 属性情報 3) 業種                                      | 59 |
| 21. 属性情報 4) 法人契約スマートフォン・携帯電話の導入状況                   | 60 |
| 21. 属性情報 5) 法人契約スマートフォン・携帯電話導入決定への関わり               | 61 |

# 目次

|   |           |
|---|-----------|
| <b>II. 調査結果～導入理由/満足度 キャリア別集計編～</b> .....      | <b>62</b> |
| 1. 法人契約スマートフォン・携帯電話導入割合が最も多い通信キャリアの選定理由 ..... | 63        |
| 2. 法人契約スマートフォン・携帯電話導入割合が最も多い通信キャリアの選定理由 ..... | 64        |
| 3. 法人契約スマートフォン・携帯電話導入割合の多い通信キャリア料金プラン .....   | 65        |
| 4. 法人契約スマートフォン・携帯電話導入割合の多い通信キャリア満足度 .....     | 66        |
| 5. 導入割合が多いスマートフォン・携帯電話の通信キャリア満足度 .....        | 67        |
| <br>  |           |
| <b>III. 調査結果～予備調査編～</b> .....                 | <b>70</b> |
| 1. 性別 .....                                   | 71        |
| 2. 所在地 .....                                  | 72        |
| 3. 業種 .....                                   | 73        |
| 4. 法人契約スマートフォン・携帯電話の導入状況 .....                | 74        |
| 5. 法人契約スマートフォン・携帯電話キャリア .....                 | 75        |
| 6. 法人契約スマートフォン・携帯電話導入決定への関わり .....            | 76        |
| <br>  |           |
| <b>IV. 調査票</b> .....                          | <b>77</b> |
| 1. 本調査 調査票 .....                              | 78        |
| 2. 予備調査 調査票 .....                             | 84        |

# IV. 調查票

## 1. 本調査 調査票

### Q1. (FA)

あなたの勤務先企業(団体)で導入している通信キャリア（ブランド）のスマートフォン・携帯電話全体を「10」としたときの、各キャリアの割合を数字で入力してください。

※合計が必ず「10」になるように入力してください

|                        | 導入割合 |
|------------------------|------|
| NTTドコモ（eximo、irumoを含む） |      |
| au（KDDI）               |      |
| ソフトバンク                 |      |
| 楽天モバイル                 |      |
| Y!mobile               |      |
| UQ mobile              |      |
| その他                    |      |
| 分からない                  |      |
| 合計                     | 10   |

### Q2. (MA)

あなたの勤務先企業(団体)で導入されているスマートフォン・携帯電話についてお伺いします。

導入割合が最も多い通信キャリアを選んでいる理由として、当てはまるものを全て選択してください。

通話・通信品質が高い  
電波状況（エリア）がしっかりしている  
毎月の利用料金が安い  
端末（機種）の価格が安い  
端末（機種）をレンタルできる  
導入したい端末（機種）を取り扱っている  
提供サービス内容がよい  
アフターサポートが充実している  
法人営業スタッフの対応力が高い  
知人・取引先等から紹介を受けた  
通信キャリアなど取引先との関係がある  
キャリアに対する信頼感・安心感がある  
ソリューション／システムとの連携が充実している  
その他（ ）  
分からない

### Q3. (SA)

あなたの勤務先企業(団体)で導入されているスマートフォン・携帯電話についてお伺いします。

導入割合が最も多い通信キャリアの料金プランとして、最も近いものを1つ選択してください。

カタログやホームページで公開されている標準的な料金プラン  
特別な割引が適用されている、一般には非公開の料金プラン（いわゆる「相対プラン」）  
分からない

## 1. 本調査 調査票

### Q4. (SA)

あなたの勤務先企業(団体)で導入されているスマートフォン・携帯電話についてお伺いします。

導入割合が最も多い通信キャリアについて、以下の項目における満足度をお答えください。

|            | 満足                    | やや満足                  | どちらでもない               | やや不満                  | 不満                    |
|------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 利用料金       | <input type="radio"/> |
| 電波状況 (エリア) | <input type="radio"/> |
| 通信・通話品質    | <input type="radio"/> |
| アフターサポート   | <input type="radio"/> |
| 担当者の対応     | <input type="radio"/> |
| 総合満足度      | <input type="radio"/> |

### Q5. (FA)

あなたの勤務先企業(団体)で導入されている、法人契約のスマートフォン・携帯電話の端末ブランドはどちらですか。全体を「10」としたときの、各端末ブランドの割合を数字で入力してください。

※合計が必ず「10」になるように入力してください

|                 | 導入割合 |
|-----------------|------|
| iPhone (apple)  |      |
| Xperia (ソニー)    |      |
| AQUOS (シャープ)    |      |
| Galaxy (サムスン)   |      |
| arrows (富士通)    |      |
| DIGNO (京セラ)     |      |
| Pixel (Google)  |      |
| Xiaomi (Xiaomi) |      |
| OPPO (OPPO)     |      |
| ZTE (ZTE)       |      |
| その他 ( )         |      |
| 分からない・覚えていない    |      |
| 合計              | 10   |

### Q6. (FA)

あなたの勤務先企業(団体)で導入されている、法人契約のスマートフォン・携帯電話の台数をお答えください。

※不明確な場合、回答はおおよその数字でも結構です。

( ) 台

# 1. 本調査 調査票

## Q7. (SA)

あなたの勤務先企業(団体)では、2022年～2023年の2年間に、法人契約のスマートフォン・携帯電話の通信キャリア（ブランド）を変更しましたか。変更されたことがある場合は、その方法をお答えください。

※MNP：従来使っていた電話番号はそのまま維持し通信キャリアの変更を行う制度のこと。番号ポータビリティ制度とも呼ばれています。

通信キャリアの変更はしていない →Q15に  
MNPを利用して通信キャリアの変更を行った  
MNPを利用せず通信キャリアの変更を行った  
分からない →Q15に

## Q8. (MA)

2022年～2023年の2年間で、法人契約のスマートフォン・携帯電話の通信キャリア（ブランド）を変更した時期はいつ頃ですか。

2022年1～3月  
2022年4～6月  
2022年7～9月  
2022年10～12月  
2023年1～3月  
2023年4～6月  
2023年7～9月  
2023年10～12月  
分からない

## Q9. (MA)

2022年～2023年の2年間で、法人契約のスマートフォン・携帯電話の通信キャリア（ブランド）は、どこからどこへと変更されましたか。変更前、変更後の通信キャリアをそれぞれお答えください。

|                        | 変更前                      | 変更後                      |
|------------------------|--------------------------|--------------------------|
| NTTドコモ（eximo、irumoを含む） | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| au（KDDI）               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ソフトバンク                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 楽天モバイル                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Y!mobile               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| UQ mobile              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| その他                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 分からない・覚えていない           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## Q10. (MA)

あなたの勤務先企業(団体)で、2022年～2023年の2年間にスマートフォン・携帯電話の通信キャリア（ブランド）を変更したのはなぜですか。

変更前の通信キャリアの利用料金に不満があったから  
変更前の通信キャリアの端末（機種）料金に不満があったから  
変更前の通信キャリアの通話・通信品質に不満があったから  
変更前の通信キャリアの電波状況（エリア）に不満があったから  
変更前の通信キャリアの提供サービス内容に不満があったから  
変更前の通信キャリアの営業体制に不満があったから  
変更前の通信キャリアのサポート体制に不満があったから  
複数契約している通信キャリアをまとめるため  
変更前の通信キャリアには導入したい端末（機種）がなかったため  
通信キャリアを変更することで特典が得られたため  
ソリューション／システムとの連携を考慮したため  
積極的に営業に来てくれたため  
通信キャリアなど取引先との関係があったから  
その他（ ）  
分からない

## 1. 本調査 調査票

### Q11. (FA)

あなたの勤務先企業(団体)で、2022年～2023年の2年間に通信キャリアを変更したスマートフォン・携帯電話の台数をお答えください。

※不明確な場合、回答はおおよその数字でも結構です。

(      ) 台

### Q12. (MA)

あなたの勤務先企業(団体)で、2022年～2023年の2年間にスマートフォン・携帯電話の通信キャリアを変更した方にお伺いします。

変更する際の手続きは、どのように行いましたか。

店舗の店頭で手続きを行った

店舗で依頼を行い、営業担当者に訪問してもらった

電話またはネット経由で問い合わせ、営業担当者に訪問してもらった

電話またはネット経由で問い合わせ、リモート（非対面営業）で購入手続きを行った

営業をかけたきた営業担当者に依頼した

知人に紹介してもらった営業担当者に依頼した

ネット上で購入手続きを行った

その他 (      )

分からない

### Q13. (SA)

あなたの勤務先企業(団体)で、2022年～2023年の2年間にスマートフォン・携帯電話の通信キャリアを変更した方にお伺いします。

変更した際の、通信キャリアの料金として、最もあてはまるものを1つ選択して下さい。

カタログやホームページで公開されている標準的な料金プラン

特別な割引が適用されている、一般には非公開の料金プラン（いわゆる

「相対プラン」)

分からない

### Q14. (SA)

あなたの勤務先企業(団体)で、2022年～2023年の2年間にスマートフォン・携帯電話の通信キャリアを変更した方にお伺いします。

通信キャリアを変更するにあたり、スマートフォン・携帯電話の端末も合わせて変更しましたか。

スマートフォン・携帯電話の端末もすべて変更した

スマートフォン・携帯電話の端末のうち、一部のみ変更した

スマートフォン・携帯電話の端末はすべて変更しなかった

分からない

## 1. 本調査 調査票

### Q15. (SA)

あなたの勤務先企業(団体)では、今後2年間に法人契約のスマートフォン・携帯電話の通信キャリアを変更する可能性はあると思いますか。

変更する可能性はある

どちらかといえば変更する可能性はある

どちらかといえば変更する可能性はない →Q17に

変更する可能性はない →Q17に

分からない →Q17に

### Q16. (MA)

前の質問で、通信キャリアを「(Q15でオンした項目を表示)」とお答えになった方にお伺いします。可能性がある理由を教えてください。

いま利用しているスマートフォン・携帯電話が古くなってきたから

いま利用しているスマートフォン・携帯電話の契約更新が近づいてきたから

いま利用している通信キャリアの利用料金に不満があるから

いま利用している通信キャリアの端末(機種)料金に不満があるから

いま利用している通信キャリアの通話・通信品質に不満があるから

いま利用している通信キャリアの電波状況(エリア)に不満があるから

いま利用している通信キャリアの提供サービス内容に不満があるから

いま利用している通信キャリアの営業体制に不満があるから

いま利用している通信キャリアのサポート体制に不満があるから

複数契約している通信キャリアをまとめるため

いま利用している通信キャリアには導入したい端末(機種)がなかったため

通信キャリアを変更することで特典が得られるため

ソリューション/システムとの連携を考慮するため

積極的に営業に来てくれるので

通信キャリアなど取引先との関係があるから

その他 ( )

分からない

### Q17. (SA)

2023年1月、楽天モバイルが法人向けの通信サービスを開始しました。あなたの勤務先企業(団体)で、今後、楽天モバイルを導入する可能性はあると思いますか。

※導入済みの場合は「既に導入している」を選択して下さい。

既に導入している

導入する可能性はある

どちらかといえば導入する可能性はある

どちらかといえば導入する可能性はない

導入する可能性はない

分からない →Q19に

### Q18. (FA)

前問にて、導入する可能性が「ある」または「ない」とお答えになった理由を教えてください。

▼Q17で「既に導入している」にオンした方のみ、以下を表示

※「既に導入している」とお答えになった方は、導入した理由を教えてください。

( )

## 1. 本調査 調査票

### Q19. (SA)

あなたは、以下の商品・サービスをご存じですか。ご存じのものを全て選択してください。

|                                 | 理解している                | 知っている                 | 聞いたことがある              | 知らない                  |
|---------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 工事不要でWi-Fi環境が構築できる「ホームルーター」     | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| IT関連サービスの利用方法等に関するサポートサービス      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| スマートフォンでの通話内容を録音できる「音声通話録音サービス」 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 使用済みスマートフォン・タブレットの下取り/買い取りサービス  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

### Q20. (SA)

あなたの勤務先企業(団体)で、以下の商品・サービスを今後利用・導入してみたいと思いますか。

※個人での利用ではなく、法人契約として利用・導入したいかをお答え下さい。

※既に利用・導入したことがある場合は「利用・導入したことがある」を選択して下さい。

|                                 | 利用・導入したことがある          | 利用・導入したいと思う           | 検討したいと思う              | あまり検討したいとは思わない        | 検討したいとは思わない           | 分からない                 |
|---------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 工事不要でWi-Fi環境が構築できる「ホームルーター」     | <input type="radio"/> |
| IT関連サービスの利用方法等に関するサポートサービス      | <input type="radio"/> |
| スマートフォンでの通話内容を録音できる「音声通話録音サービス」 | <input type="radio"/> |
| 使用済みスマートフォン・タブレットの下取り/買い取りサービス  | <input type="radio"/> |

## 2. 予備調査 調査票

### F1. (SA)

性別

男性

女性

### F2. (FA)

年齢

### F3. (SA)

都道府県

北海道  
青森県  
岩手県  
宮城県  
秋田県  
山形県  
福島県  
茨城県  
栃木県  
群馬県  
埼玉県  
千葉県  
東京都  
神奈川県  
新潟県  
富山県  
石川県  
福井県  
山梨県  
長野県  
岐阜県  
静岡県  
愛知県

三重県  
滋賀県  
京都府  
大阪府  
兵庫県  
奈良県  
和歌山県  
鳥取県  
島根県  
岡山県  
広島県  
山口県  
徳島県  
香川県  
愛媛県  
高知県  
福岡県  
佐賀県  
長崎県  
熊本県  
大分県  
宮崎県  
鹿児島県  
沖縄県

## 2. 予備調査 調査票

### SQ1. (SA)

あなたは現在、下記のどの業種に従事されていますか。

製造業（食料）  
 製造業（飲料・酒類）  
 製造業（医薬品）  
 製造業（健康食品）  
 製造業（日用品）  
 製造業（化粧品）  
 製造業（情報通信・携帯電話）  
 製造業（自動車・カー用品）  
 流通  
 旅行業  
 サービス  
 飲食店  
 教育関連  
 出版・印刷関連産業  
 マスコミ関連業  
 情報・通信  
 IT系  
 金融  
 保険  
 建設  
 不動産  
 調査業・広告代理業・マーケティング業  
 物流・倉庫  
 中央省庁  
 地方自治体  
 公共団体  
 病院  
 学校  
 その他（ ）  
 自由業・個人事業主  
 現在就業していない →調査終了

### SQ2. (SA)

あなたの勤務先企業(団体)の従業員規模をお答え下さい。

1～4名  
 5～9名  
 10～49名  
 50～99名  
 100～299名  
 300～999名  
 1000名以上  
 分からない →調査終了  
 現在働いていない →調査終了

### SQ3. (SA)

あなたの勤務先企業(団体)では、業務で使用するため、法人契約のスマートフォン・携帯電話は導入されていますか。

勤務先では導入されていない →調査終了  
 勤務先では一部の社員に導入されている  
 勤務先では全ての社員に導入されている

### SQ4. (MA)

あなたの勤務先企業(団体)で導入されている、法人契約のスマートフォン・携帯電話の通信キャリア（ブランド）はどちらですか。

NTTドコモ（eximo、irumoを含む）  
 au（KDDI）  
 ソフトバンク  
 楽天モバイル  
 Y!mobile  
 UQ mobile  
 その他（ ）

## 2. 予備調査 調査票

### SQ5. (SA)

あなたの勤務先企業(団体)で法人契約のスマートフォン・携帯電話を導入する際、あなたはどの程度、導入決定に関わりますか。

導入までのプロセス（導入検討）に関わり、導入決定の意思決定をする

→本調査対象者

導入までのプロセス（導入検討）に関わるが、導入決定の意思決定はしない →本調査対象者

導入には関わらない →調査終了