

キャリアショップの展開状況と店舗一覧 2023秋 (集計結果編)

2023年10月27日

株式会社 **MCA**

目次

はじめに	2
調査概要	3
I. キャリアショップ展開状況	
1. 各社キャリアショップの展開	5
図：キャリアショップ数の推移（単位：店舗）	
図：国内キャリアショップ数（ブランド別）	
図：メインブランドのキャリアショップ数推移	
2. 多様化する店舗網：ダブルブランド店／郵便局店の活用状況	7
図：キャリアショップとダブルブランド店（単位：店舗）	
表：楽天モバイルの店舗展開（単位：店舗）	
3. 各社キャリアショップの展開（都道府県別）	8
図：都道府県別 キャリアショップ減少状況	
図：都道府県×ブランド 店舗増の状況	
表：キャリアショップ数（ブランド別）（都道府県別）	
表：キャリアショップ数 都道府県別の増減状況	
表：キャリアショップ数 都道府県×ブランド別 増減比較	
4. メインブランドショップのダブルブランド化状況	12
図：auブランドショップにおけるUQ mobile取扱状況	
図：ソフトバンクショップにおけるワイモバイル取扱状況	
－auブランドショップにおけるUQ mobile取扱い	
図：auブランドショップにおけるUQ mobile取扱状況（都道府県別）	
表：auブランドショップおよびUQ mobile取扱店の店舗数（都道府県別／単位：店舗）	
－ソフトバンクショップにおけるワイモバイル取扱い	
図：ソフトバンクショップにおけるワイモバイル取扱状況（都道府県別）	
表：ソフトバンクショップおよびワイモバイル取扱ソフトバンクショップの店舗数（都道府県別／単位：店舗）	

5. 店舗リニューアルの進展状況	17
－ドコモショップからd gardenへのシフト	
図：ドコモショップとd garden店舗数	
図：d garden店舗数の推移（単位：店舗）	
表：d garden店舗一覧	
－auショップからau Styleへのシフト	
図：auブランドショップに占めるau Style店舗数	
図：au Style店舗数の推移（単位：店舗）	
図：auショップおよびau Style店舗数（都道府県別）	
表：auショップおよびau Style店舗数（都道府県別／単位：店舗）	

II. キャリアショップ数の都道府県別推移

1. キャリアショップ数の都道府県別推移（2021年2月以降）	22
表：キャリアショップ数の都道府県別推移【ソフトバンク】	
表：キャリアショップ数の都道府県別推移【NTTドコモ】	
表：キャリアショップ数の都道府県別推移【au(KDDI)】	
表：キャリアショップ数の都道府県別推移【ワイモバイル】	
表：キャリアショップ数の都道府県別推移【楽天モバイル】	
表：キャリアショップ数の都道府県別推移【UQ mobile】	

はじめに

携帯回線の契約獲得やサポートの中核拠点であるキャリアショップだが、端末価格高騰による買い換えサイクル長期化や、キャリアが直営オンラインショップの強化をはかっており、店舗をとりまく環境は厳しさを増している。

なかでも、NTTドコモも25年度までの3年間で約700店を圧縮する方向で、弊社の調査でも店舗数の削減が顕著な状況となっている。そのため、店舗を実際に運営する携帯販売代理店のなかには、倒産に追い込まれる会社も目立ってきた。昨年10月にはトーツーが、今年8月にはアミックテレコムが、それぞれ経営破綻したことが判明した。

キャリア各社も手をこまぬいている訳ではない。NTTドコモは今春より「ドコモのオンライン窓口」を立ち上げ、オンラインで受け付けた機種変更などの手続きをドコモショップのスタッフが処理する枠組みを採用、リアルとオンラインの融合を模索している。また、楽天モバイルは、ブース型の無人店舗「リモート契約ショップ」を新たなタッチポイントとする試みをはじめた。既に、四国地方の一部の郵便局に展開されている。このように、全国的な店舗網の維持に向けて、キャリア各社の新たな動きも見受けられる。

本レポートでは、キャリア各社の店舗網を分析することにより、各社の顧客接点確保の状況を明らかにすることを目的としている。あわせて、分析に用いた店舗一覧をデータとして添付することで、独自の分析・集計も可能にした。今後の店舗展開や店舗の実態把握の一助となれば幸いである。

2023年10月
株式会社MCA

調査概要

・調査対象通信ブランド

ソフトバンク、NTTドコモ、au、ワイモバイル、楽天モバイル、UQ mobile
(対象企業:ソフトバンク、NTTドコモ、KDDI、楽天モバイル、沖縄セルラー)

・調査対象店舗および「キャリアショップ」の定義

調査対象店舗(データ編において店舗一覧として収録しているもの)は下記表の通り。
また、本レポートでは、表中の赤枠内を「キャリアショップ」と定義している。

NTTドコモ	ドコモショップ	d garden		
au	auショップ	au Style/KDDI直営店 ／コンセプトショップ	UQスポット (au取扱店)	トヨタ au取扱店
ソフトバンク	ソフトバンクショップ			
ワイモバイル	ワイモバイルショップ	ソフトバンクショップ (ワイモバイル取扱店)	取扱店	
UQ mobile	UQスポット	UQ mobile取扱店 (au Style / auショップ内併設)	UQ mobile取扱店	
楽天モバイル	楽天モバイルショップ (楽天カフェ等含む)	楽天モバイル 郵便局店 (申込等カウンター / リモート店)	楽天モバイル取扱店 ／リモート契約ショップ	

・調査方法

2023年8月中旬時点における、各社公開情報や弊社データベースなどをもとに、8月中旬～10月にかけてMCAが独自に分析・調査を行った。

I. キャリアショップ展開状況

1.各社キャリアショップの展開

キャリアショップ数は半年間で220店減の7574店に

・4キャリア(ワイモバイル、UQ mobileを含む6ブランド)が展開するキャリアショップは、全国に7574店舗存在している。半年前(2023年2月)の7794店から220店(2.8%)減少した。

・6ブランドで最も減少幅が大きかったのはNTTドコモで、半年前と比べ85店減となった。22年度から25年度までの3年間で約700店削減する方針と伝えられているが、22年2月からの1年半における減

楽天・サブブランドも減少傾向で、総崩れの状況続く

・これまでキャリアショップの新設を続け、右肩上がりで店舗数を増やしてきた楽天モバイルも、22年8月の380店をピークに減少に転じた。今回の調査でも、半年前と比較

サンプルのため省略

サンプルのため省略

図:キャリアショップ数の推移(単位:店舗)

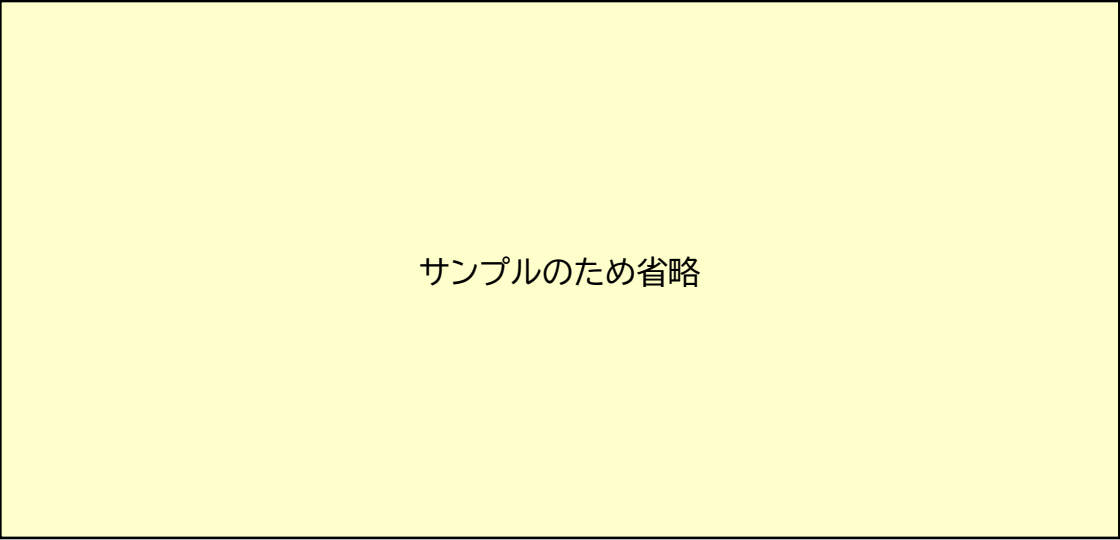
サンプルのため省略

図:国内キャリアショップ数(ブランド別)

サンプルのため省略

1.各社キャリアショップの展開

図:メインブランドのキャリアショップ数推移



サンプルのため省略

2.多様化する店舗網:ダブルブランド店／郵便局店の活用状況

サブブランドの店舗網、単独店もダブルブランド店も減少

・サブブランドであるワイモバイルおよびUQ mobileは、単体でのキャリアショップ数(単独店)は圧縮しつつも、複数ブランドを併売する

楽天モバイル、郵便局内カウンターを---店閉鎖

・新規参入の楽天モバイルも、店舗網を急速に縮小している。申し込み等カウンターを郵便局内のイベントスペースに設置する「郵便局内

サンプルのため省略

図:キャリアショップとダブルブランド店(単位:店舗)

サンプルのため省略

図:楽天モバイルの店舗展開(単位:店舗)

サンプルのため省略

※「ダブルブランド店」について:

ワイモバイルを併売するソフトバンクショップの店舗数、UQ mobileを併売するauショップの数を示す。なお、本調査において「キャリアショップ」の数には含まれていない。

		22年2月	22年8月	23年2月	23年8月
ワイモバイル	キャリアショップ				
	ダブルブランド店				
	合計	サンプルのため省略			
UQ mobile	キャリアショップ				
	ダブルブランド店				
	合計				

※「量販店等」について:

家電量販店内のカウンターや、ブース型の無人店舗「リモート契約ショップ」の数を示す。なお、本調査において「キャリアショップ」の数には含まれていない。

	22年2月	22年8月	23年2月	23年8月
キャリアショップ				
郵便局店				
量販店等				
合計	サンプルのため省略			

3.各社キャリアショップの展開(都道府県別)

表:キャリアショップ数(ブランド別)(都道府県別)

都道府県	ソフトバンク	NTTドコモ	au(KDD I)	楽天モバイル	小計(メインブランド)	ワイモバイル	UQ mobile	総計(サブブランド含む)
北海道								
青森県								
岩手県								
秋田県								
宮城県								
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								
山梨県								
長野県								
新潟県								
富山県								
石川県								
福井県								
静岡県								
愛知県								
岐阜県								
三重県								

サンプルのため省略

都道府県	ソフトバンク	NTTドコモ	au(KDD I)	楽天モバイル	小計(メインブランド)	ワイモバイル	UQ mobile	総計(サブブランド含む)
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								
香川県								
愛媛県								
徳島県								
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								
合計								

サンプルのため省略

3.各社キャリアショップの展開(都道府県別)

表:キャリアショップ数 都道府県別の増減状況

都道府県	23年2月		23年8月		増減	
	全体	うちメインブランド	全体	うちメインブランド	全体	うちメインブランド
北海道						
青森県						
岩手県						
秋田県						
宮城県						
山形県						
福島県						
茨城県	サンプルのため省略					
栃木県						
群馬県						
埼玉県						
千葉県						
東京都						
神奈川県						
山梨県						
長野県						
新潟県						
富山県						
石川県						
福井県						
静岡県						
愛知県						
岐阜県						
三重県						

都道府県	23年2月		23年8月		増減	
	全体	うちメインブランド	全体	うちメインブランド	全体	うちメインブランド
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	サンプルのため省略					
岡山県						
広島県						
山口県						
香川県						
愛媛県						
徳島県						
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						
合計						

3.各社キャリアショップの展開(都道府県別)

表:キャリアショップ数 都道府県×ブランド別 増減比較

都道府県	ソフトバンク	NTTドコモ	KDDI(au)	楽天モバイル	小計(メインブランド)	ワイモバイル	UQ mobile	総計(サブブランド含む)
北海道								
青森県								
岩手県								
秋田県								
宮城県								
山形県								
福島県								
茨城県	サンプルのため省略							
栃木県								
群馬県								
埼玉県								
千葉県								
東京都								
神奈川県								
山梨県								
長野県								
新潟県								
富山県								
石川県								
福井県								
静岡県								
愛知県								
岐阜県								
三重県								

都道府県	ソフトバンク	NTTドコモ	KDDI(au)	楽天モバイル	小計(メインブランド)	ワイモバイル	UQ mobile	総計(サブブランド含む)
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	サンプルのため省略							
岡山県								
広島県								
山口県								
香川県								
愛媛県								
徳島県								
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								
合計								

5.店舗リニューアルの進展状況 ーauショップからau Styleへのシフト

※au Style店舗数には、au直営店
ならびにコンセプトショップを含めている

全体の--.-%にあたる---店舗が、既にau Styleへリニューアル

・KDDIは、au、UQ mobileの通信サービスと、ライフスタイルにあわせたライフデザインサービスの複合的な提案によって新たな体験価値を実現する新たな店舗コンセプトとして「au Style」を打ち出し、2020年11月以降、KDDI直営店ならびに一部auショップの「リニューアルを進めている。

・調査時点におけるau Style店舗数は

サンプルのため省略

図:auブランドショップに占めるau Style店舗数

サンプルのため省略

図:au Style店舗数の推移(単位:店舗)

サンプルのため省略

※折れ線グラフは、auブランドショップに占めるau Style店舗の比率を示す。

5.店舗リニューアルの進展状況

ーauショップからau Styleへのシフト

表:auショップおよびau Style店舗数(都道府県別／単位:店舗)

都道府県	auショップ	au Style	au Style比率
北海道			
青森県			
岩手県			
秋田県			
宮城県			
山形県			
福島県			
茨城県			
栃木県	サンプルのため省略		
群馬県			
埼玉県			
千葉県			
東京都			
神奈川県			
山梨県			
長野県			
新潟県			
富山県			
石川県			
福井県			
静岡県			
愛知県			
岐阜県			
三重県			

都道府県	auショップ	au Style	au Style比率
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	サンプルのため省略		
広島県			
山口県			
香川県			
愛媛県			
徳島県			
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			
合計			

II. キャリアショップ数の都道府県別推移(2021年2月以降)

*同梱しているExcelファイルには、2019年2月以降の店舗数推移を掲載しております。
→ファイル名:careershop-2023-fall-db3.xlsx

1. キャリアショップ数の都道府県別推移(2021年2月以降)

表: キャリアショップ数の都道府県別推移【ソフトバンク】

	21年2月	21年8月	22年2月	22年8月	23年2月	23年8月
北海道						
青森県						
岩手県						
秋田県						
宮城県						
山形県						
福島県						
茨城県						
栃木県	サンプルのため省略					
群馬県						
埼玉県						
千葉県						
東京都						
神奈川県						
山梨県						
長野県						
新潟県						
富山県						
石川県						
福井県						
静岡県						
愛知県						
岐阜県						
三重県						

	21年2月	21年8月	22年2月	22年8月	23年2月	23年8月
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	サンプルのため省略					
広島県						
山口県						
香川県						
愛媛県						
徳島県						
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						
合計						

キャリアショップの展開状況と店舗一覧 2023秋

(集計結果編)

発刊日: 2023年10月27日
頒価: 88,000円(本体80,000円+税)
調査・編集: 株式会社 エムシーエイ
発行: 株式会社 エムシーエイ
〒163-0649
東京都新宿区西新宿1-25-1 新宿センタービル49F
TEL:03-5325-0222
URL:<http://www.mca.co.jp/> E-Mail:info@mca.co.jp

情報通信分野の市場調査「カスタムプロジェクト」のご案内

MCAは市場環境・動向、競合企業戦略、ユーザニーズなどの分析を通じ、事業戦略立案に貢献できる情報を提供します。

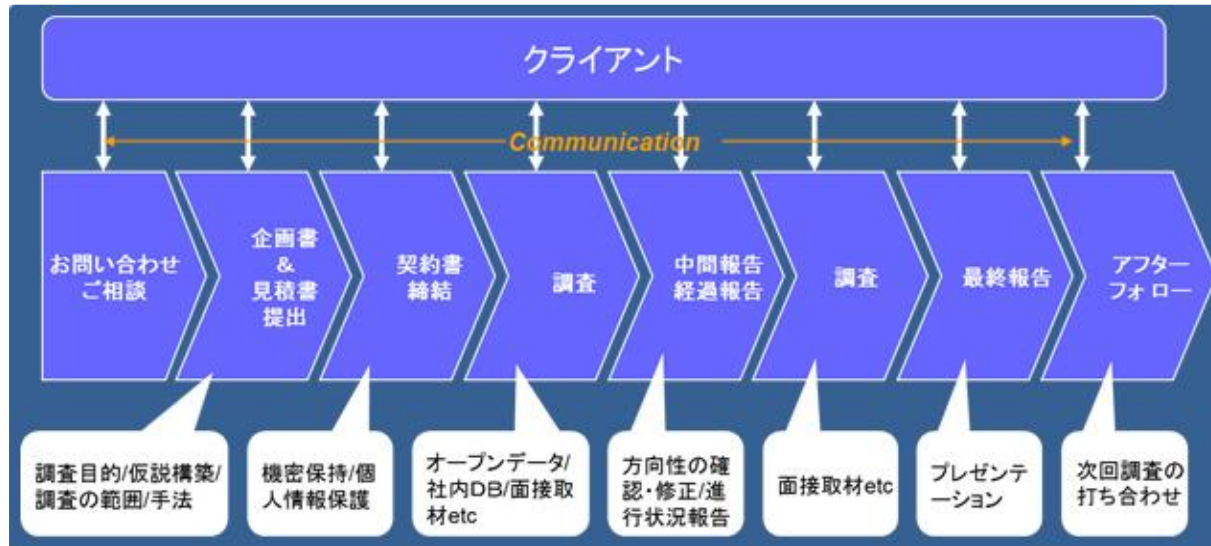
MCAでは、マーケティングレポートの提供とあわせ、市場調査「カスタムプロジェクト」事業を展開しています。

カスタムプロジェクトはクライアントの委託を受け、当社スタッフが調査分析を行います。市場環境/市場動向分析・競合企業戦略分析、ユーザニーズ分析などを必要に応じて行い、事業戦略立案に役立つ情報を提供します。プロジェクトの受注にあたり、お客さまとの秘密保持契約を締結した上で進めさせていただき、情報が外部に漏れることはございません。

MCAでは、移動体通信産業をコアとしたIT分野で、年間10本程度のカスタムプロジェクトをドライブしています。

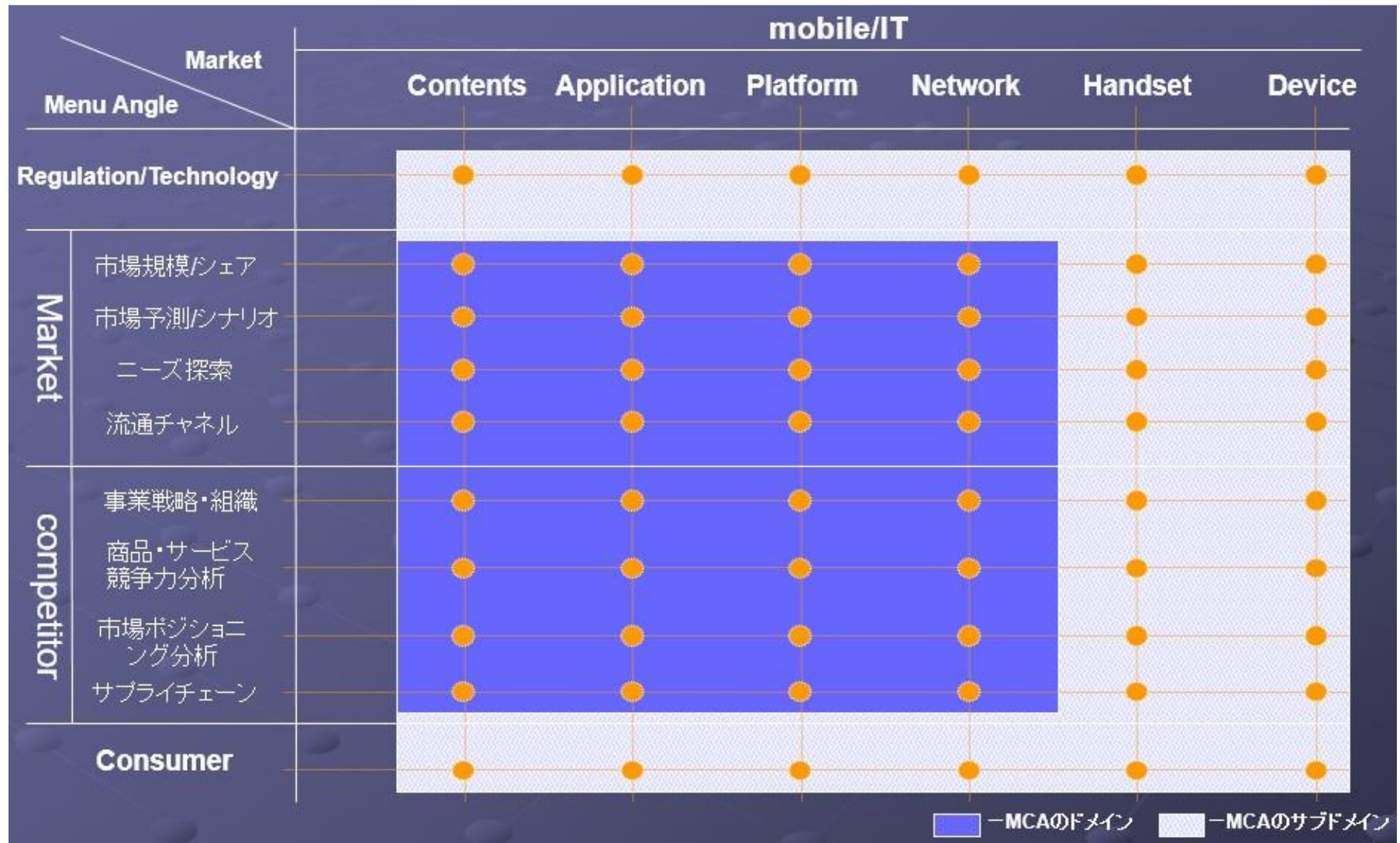
MCAのアナリストは常に業界関係者とのコミュニケーションを重視しており、継続的な情報収集を行っています。カスタムプロジェクトでは、お客さまとの密接なコミュニケーションが最終的なアウトプットに大きな影響を及ぼすというのがMCAの考えです。

■カスタムプロジェクトのフロー



情報通信分野の市場調査「カスタムプロジェクト」のご案内

■カスタムプロジェクトのドメイン

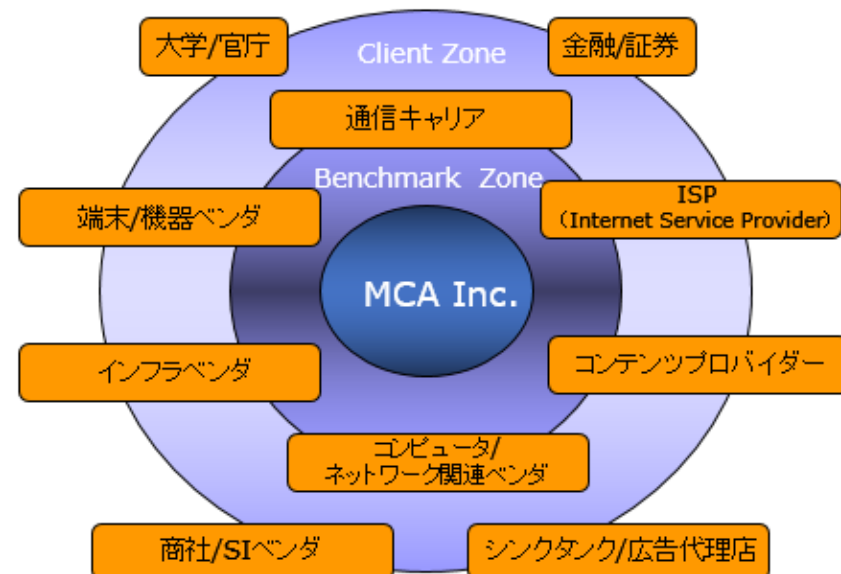


情報通信分野の市場調査「カスタムプロジェクト」のご案内

■過去のカスタムプロジェクト実績（一例）

テーマ(仮題)
法人事業の競争力強化へ向けた戦略調査
基地局附帯設備のコスト構造に関する研究
通信事業者のデジタルトランスフォーメーションへの取り組み分析
携帯代理店の競争環境に関する研究
国内通信インフラ事業参入における競合他社実態調査
特定端末のサービス保守に関する調査
競合他社における携帯端末のサプライチェーンに関する研究
特定通信設備に関するフィージビリティスタディ分析
LTE時代におけるサービスプラットフォームに関する研究
携帯基地局におけるコスト削減プロジェクト
MVNO参入へ向けたコンサルティングプロジェクト
LTE時代におけるサービスアプリケーションの探索調査
モバイルブロードバンドの将来展望
MVNO市場における参入シナリオ
通信キャリアのインフラ戦略
海外ベンダーの国内参入コンサルティング
無線LANサービスに関する需要予測

■クライアント属性



■カスタムプロジェクトに関する詳細・お問い合わせ

株式会社 MCA

〒163-0649

東京都新宿区西新宿1-25-1 新宿センタービル49F

TEL: 03-5325-0222

E-Mail: info@mca.co.jp

