

Предпочтения пользователей мобильной связи

АС&М предприняла
попытку изучить
представление о
качестве
мобильной связи в
сознании массового
потребителя

Мобильный абонент в России 2019 года перестал ассоциировать качество мобильного интернета со скоростью. Только 2% абонентов считают скорость мобильного интернета самым важным фактором при выборе сотовой сети, а подавляющее большинство абонентов не подозревает какой скоростью мобильного интернета пользуется.. По сути, большинство абонентов ставит знак равенства между качеством связи и качеством мобильного интернета. Отвечая на вопрос про качество связи, 82% подразумевает в первую очередь качество мобильного интернета, которое определяется стабильностью работы сети и равномерным покрытием современных стандартов связи.

История вопроса

В контексте дискуссий относительно выделения частот для 5G и сроках развертывания сетей нового поколения АС&М провели очередное исследование потребительских предпочтений, содержащее целый блок вопросов об отношении абонентов к одному из компонентов качества связи, а именно – к скорости мобильного доступа в Интернет.

Следует сразу отметить, что вопрос этот очень жарко дебатруется в профессиональных кругах. Есть немало попыток провести объективные независимые измерения скорости и определить качество связи у отдельно взятого оператора или в отдельно взятом регионе. Более того, средняя скорость мобильного интернета измеряется регулируемыми органами – Роскомнадзором – в ходе регулярных полевых исследований. Последнее подобное исследование¹ датировано 18 октября 2019 года и было проведено в Калуге, Архангельске, Новочебоксарске, Грозном, Челябинске, Новокузнецке и Владивостоке. По мнению Роскомнадзора, лучшие скорости в исследовании Роскомнадзора операторы показали в Калуге, а худшие – во Владивостоке:



Специалисты АС&М далеки от того, чтобы вступать в дискуссию о том, где и у какого из операторов объективно лучше покрытие или скорости в России и в целом лучшие потребительские качества связи. Нас больше интересовал вопрос как преломляется

¹ <https://rkn.gov.ru/news/rsoc/news70084.htm>

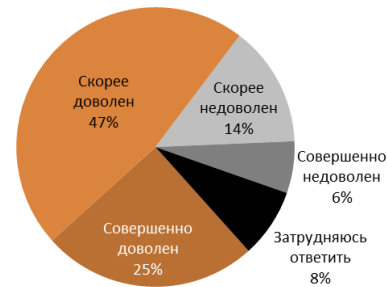
представление о качестве и скорости в сознании массового потребителя – абонента сотовой связи. Для этого мы в конце третьего квартала 2019 года провели опрос по случайной выборке из 3200 абонентов активных пользователей мобильного интернет и обладателей смартфонов в шести крупных городах Российской Федерации².

Уровень
удовлетворения
связью в России
остаётся на
высоком уровне

Восприятие качества

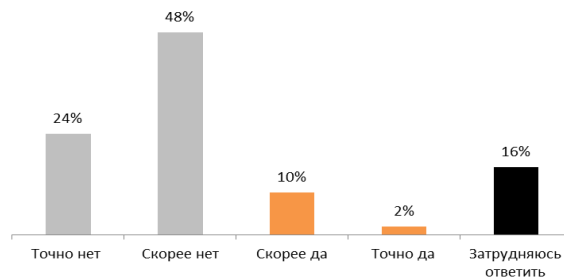
Потребители в России в целом весьма позитивно оценивают качество сотовой связи. Сколько бы мы ни проводили опросов на протяжении более чем 15 лет, потребитель как правило демонстрирует довольно высокую инертность и общее удовлетворение текущим положением дел. Если задать потребителю более узкий вопрос (относительно скорости), то картина не поменяется принципиально – примерно две трети респондентов оказываются довольны скоростью мобильного интернета:

Насколько вы довольны качеством мобильной связи?



Казалось бы, между восприятием качества и скоростью доступа в интернет можно поставить знак равенства. Но это совсем не так. Оказывается, что это операторы мобильной связи, регулирующие органы и аналитики в России склонны обсуждать качество мобильного интернета через призму скоростей. У потребителя услуги – совсем иное представление о приоритетах и преимуществах.

Является ли скорость доступа в Интернет самым важным фактором при выборе оператора сотовой сети?

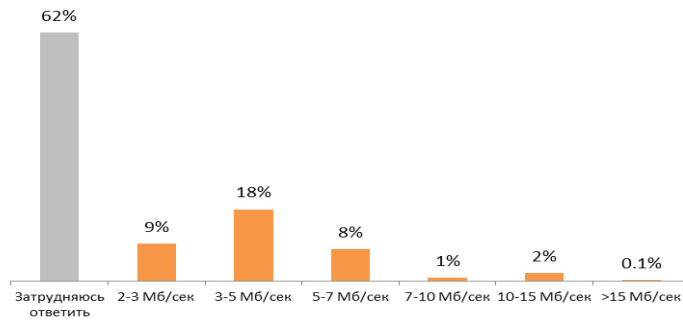


Интересно, что только 2% абонентов считают скорость мобильного интернета самым важным фактором при выборе сотовой сети, а 10% отмечают скорость как один из

² Методика построения выборки и алгоритм опроса подробно обсуждаются в заключительном разделе отчёта.

важных фактор среди других существенных факторов. При этом более 70% потребителей не рассматривают скорость доступа в интернет как приоритетный фактор качества. В мире рядового, пусть и продвинутого, потребителя мобильной связи не сформировалось чёткого представления о том, какая скорость доступа достаточно высока, а какую следует считать непростительно низкой.

Какова обычно скорость доступа к ресурсам Интернет с вашего мобильного устройства?



Почти две трети опрошенных затруднились ответить на вопрос о типичной скорости мобильного интернет на своем устройстве. Более четверти уверены, что пользуются мобильным интернетом на скорости менее 5 Мб/сек и 11% считают, что скорость колеблется в диапазоне от 5 до 15 Мб/сек. Еще более затруднительным оказался для потребителя вопрос о том, какую скорость они хотели бы в идеале получить от своего оператора.

Такую реакцию потребителя нельзя назвать удивительной или парадоксальной - подавляющему большинству абонентов вполне достаточно скорости до 7 Мб/сек для того, чтобы смотреть потоковое видео, слушать музыку или скачивать небольшие видео ролики за несколько секунд. Очень ограниченному числу абонентов – единицам процентов – необходимы скорости в диапазоне 10-15 Мб/сек. Заявляемые операторами сотни Мб/сек на данном этапе остаются просто невостребованными.

Какие характеристики являются приоритетными для вас при выборе мобильного интернета?



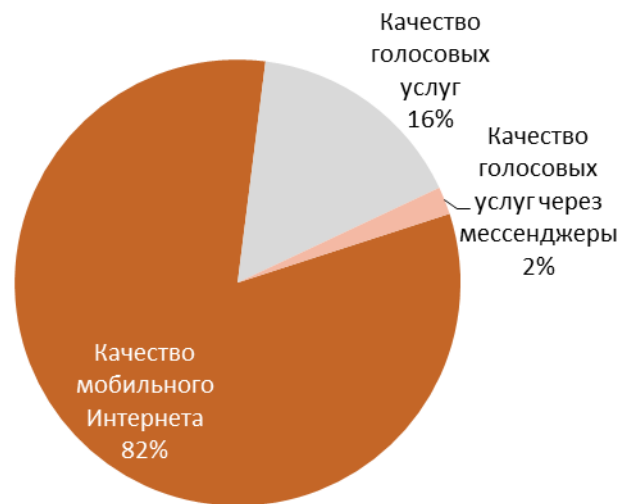
Стандарт LTE стал синоним не только качества мобильного интернета, но и качества мобильной связи в целом

Среди опрошенных нами потребителей, 42% считают, что приоритет при выборе сети – покрытие стандарта LTE. Стабильность работы отмечает как главную составляющую каждый пятый опрошенный; приблизительно в равной степени (около 15% ответов) абоненты отмечают важность размера абонентской платы и наличие «безлимитных тарифных планов». Остальные факторы, включая скорость мобильного интернета, интересуют менее 5% потребителей.

Определение подавляющим большинством в качестве приоритетной характеристики качества покрытия LTE сети очень показательно. Скорее всего, именно наличие значка «LTE» на экране смартфона стало для российских пользователей синонимом качества не только мобильного интернета, но и качества связи в принципе. Иными словами, чем чаще этот значок пропадает, тем больше претензий к оператору предъявляет массовый потребитель.

Среди прочих вопросов мы поинтересовались у респондентов «Что такое качество связи для вас сегодня?» и ответы абонентов подтвердили предположения аналитиков.

Что такое качество мобильной связи для вас сегодня?



Отношение абонентов к тому, что является основной характеристикой сотовой связи перевернулось с ног на голову за пять лет. Специалисты АС&М проводили схожий опрос в 2014 году и тогда под качеством связи подразумевали мобильный интернет только 27% пользователей. В 2019 году про голос вспоминает только 18% абонентов, причем 2% из них – экзотическая категория новаторов, для которой главной характеристикой сотового оператора – возможность совершать голосовые вызовы при помощи мессенджеров. Подавляющее большинство, по сути, ставит знак равенства между качеством связи и качеством мобильного интернета.

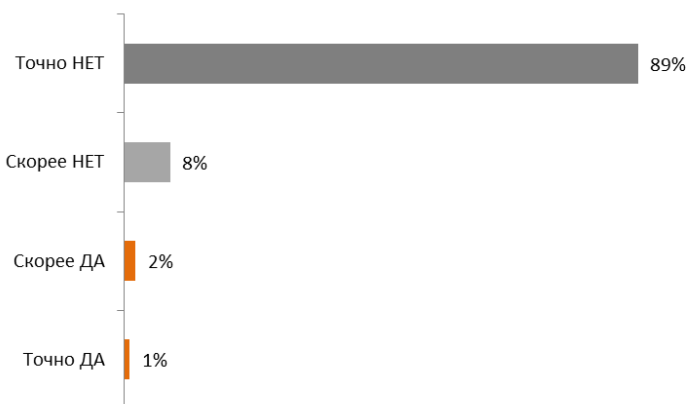
ЗАЧЕМ МЫ ПРОВОДИЛИ ЭТО ИССЛЕДОВАНИЕ

В нашем эксперименте мы исходили из простого предположения: Если абоненту «не хватает» скорости доступа, то потребитель скорее всего продемонстрирует интерес к увеличению скорости за некоторое дополнительное вознаграждение. Примерно такой принцип реализован в так называемых «безлимитных» тарифных планах в США.

Под качеством связи более 80% абонентов подразумевает в 2019 году качество мобильного интернета

В нашем эксперименте мы решили воспользоваться примерно таким же соотношением, какое предлагают американские операторы: доступ на скорости в два раза больше предлагается за абонентскую плату на 20% выше. Реакция наших соотечественников на такого рода предложение не вызывает особого оптимизма.

Представьте, что у Вас была бы возможность получить скорость доступа в два раза выше той, которая есть у вас сейчас и заплатить за это абонентскую плату всего на 20% выше. Воспользовались бы Вы такой возможностью?



Только 3% респондентов (а мы опрашивали лишь активных пользователей интернет и одновременно владельцев смартфонов в крупных городах) проявили интерес к такого рода премиальной услуге. С учётом статистической погрешности исследования в 2.5%, вообще не приходится говорить о наличии статистически значимой аудитории для тарифного модификатора, позволяющего использовать более высокую скорость доступа в Интернет с мобильного устройства.

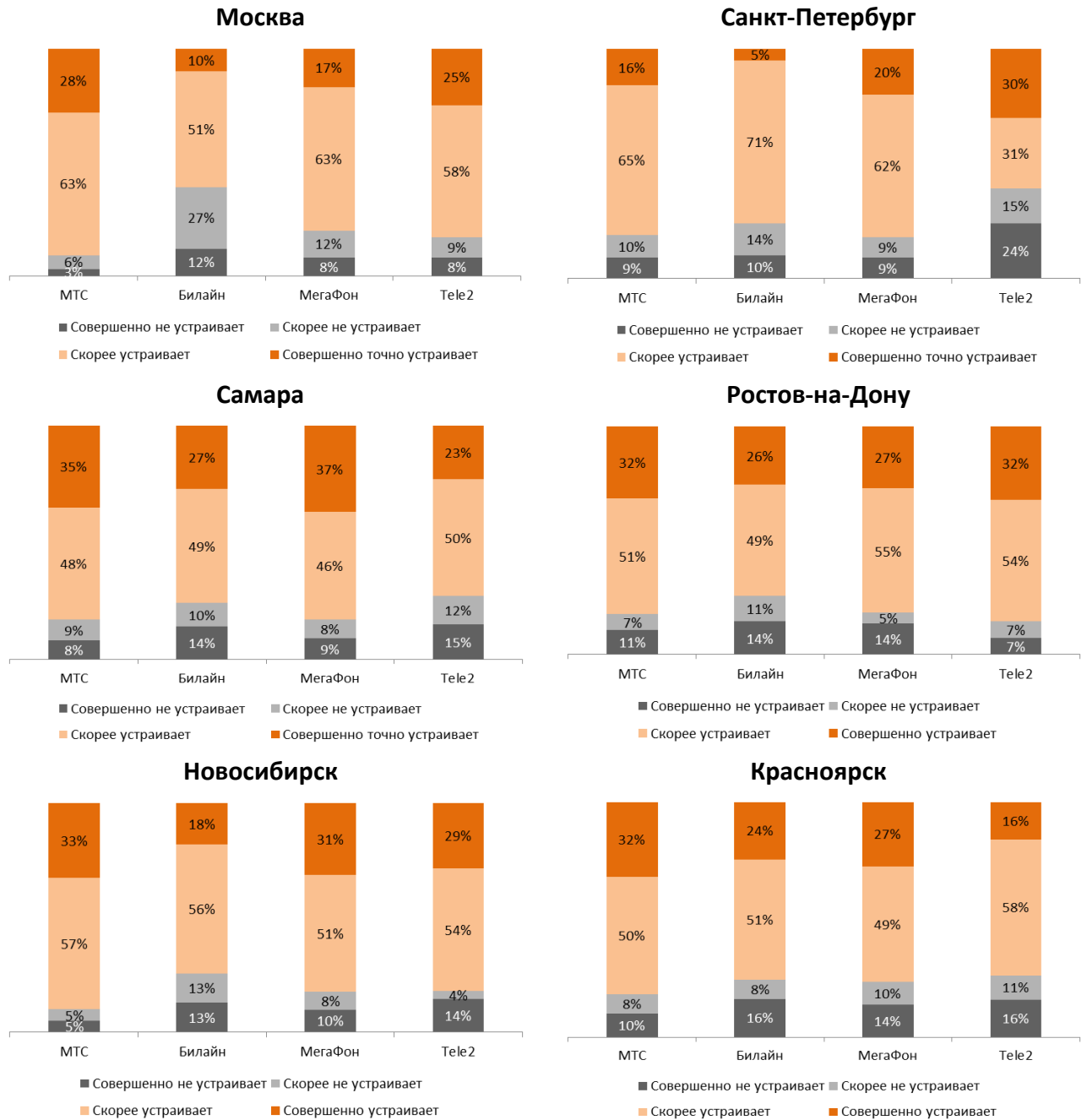
Протестировали и диаметрально противоположную маркетинговую концепцию - возможность платить за мобильную связь чуть меньше, если потребитель согласится добровольно ограничить максимальную скорость доступа в Интернет при сохранении всех остальных параметров тарифного плана. Что касается добровольного ограничения скорости доступа в обмен на сидку, то такая модификация тарифных планов может оказаться весьма востребованной у примерно четверти абонентов. Интерес к такому коммерческому предложению в той или иной степени демонстрируют более 60% опрошенных.

ДРУГИЕ ИНТЕРЕСНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

Исследование позволяет получить определённое представление о том, как изменяется удовлетворённость потребителя «качеством» мобильной связи от одного географического рынка к другому и между операторами.

За очень редкими исключениями более половины абонентов всех операторов во всех городах, где проводилось исследование, отвечали нам, что их «Скорее устраивает качество мобильной связи». Те, кого качество совершенно не устраивает почти повсеместно в меньшинстве. Помимо этой, ставшей уже классической картиной, можно обнаружить несколько заметных различий в восприятии качества. Статистическая погрешность исследования (максимально около 2%) не позволяет сделать статистически значимых количественных выводов относительно сравнительного качества в разных сетях и регионах, но определённые качественные тренды всё же видны.

Устраивает ли Вас скорость доступа в интернет в сети Вашего мобильного оператора?



По показателю «совершенно устраивает» в столицах наиболее высокие показатели у МТС (28%); в Санкт-Петербурге лидеры Tele2 (30%) и МегаФон (20%) Мы выделили два лидирующих оператора в северной столице по той причине, что абоненты Tele2 давали самые полярные ответы: 30% абонентов Tele2 совершенно устраивает качество мобильного интернета в Санкт-Петербурге и одновременно с этим – 24% абонентов этого же оператора крайне недовольны качеством связи.

В четырех городах миллионниках лидерство по максимально возможной в структуре опроса удовлетворенности абонентов делят МТС и МегаФон. В Самаре и Красноярске

самые высокие показатели в категории «совершенно устраивает качество связи» показал МегаФон. В Ростове на Дону и Новосибирске лидирует МТС.

Наиболее недовольны качеством связи абоненты Вымпелкома в Москве – почти 40% опрошенных в нашем исследовании абонентов этого оператора имели определённые претензии к своему оператору. Это даже заметно больше, чем среди абонентов Tele2. Вымпелком выглядит несколько слабее конкурентов в Новосибирске и Ростове на Дону.

В остальном различия остаются в окрестности статистической погрешности исследования: больше всего недовольных МТС в Красноярске, у МегаФона – в Москве и Ростове на Дону, у Tele2 – в Санкт-Петербурге, Самаре и Красноярске.

Выводы

- Скорость доступа в интернет в 3G и 4G как отдельно взятый изолированный параметр услуги не является для абонента не просто решающим, но даже существенным фактором дифференциации. Единицы процентов потребителей демонстрируют готовность заплатить премию за более высокую скорость доступа.
- В сознании рядового потребителя качество мобильного интернета – это возможность пользоваться привычными сервисами (мессенджеры, соцсети, видеостриминг, игры) в любом месте и в любое время. Массовый абонент однозначно озабочен тем, чтобы в его смартфоне как можно реже пропадал значок “LTE” и не обращает внимание на то, как операторы соревнуются за звание самого быстрого.
- Для того, чтобы и дальше стимулировать желание потребителя увеличивать объемы трафика, покупать новые совершенные абонентские устройства (5G или 6G) с более высокой скоростью доступа в Интернет, операторам и производителям контента придется предложить массовому рынку принципиально новые привлекательные услуги и приложения (кроме видео высокой чёткости). Пока таких принципиально новых приложений не появилось, ключевым параметром дифференциации в конкурентном соревновании операторов будет минимальное число «белых пятен» на картах покрытия 3G и 4G.

Контакты

Advanced Communications & Media (AC&M)

Михаил Алексеев

+7 495 933-5578; +7 903 508-3290