

楽天モバイル店舗の飛び込み利用に関する アンケート調査結果

調査期間：2026年7月12日～7月14日

募集場所：クラウドワークス / 有効回答：52件

作成日：2026年7月15日

調査概要

調査項目	内容
調査テーマ	楽天モバイル店舗の飛び込み利用・待ち時間・手続き実態に関する調査
調査対象	楽天モバイルの店舗を利用したことがある人
調査期間	2026 年 7 月 12 日～7 月 14 日
募集場所	クラウドワークス
調査方法	Google フォームによるインターネット調査
回答数	53 件
有効回答数	52 件

集計方法

- 単一選択式の設問は、対象回答者に占める回答数と割合を集計しました。
- 複数選択式の設問は、各選択肢を選んだ人数と対象回答者に占める割合を集計しています。
- 割合は小数第 2 位を四捨五入して小数第 1 位まで表示しています。
- 自由記述は個人が特定されない形で傾向を整理し、原文の趣旨を変えない範囲で一部を抜粋しています。

集計上の注意

- 回答 53 件のうち、全設問が完全一致する重複回答 1 件を除外し、52 件を有効回答として集計しました。
- Q4・Q5 は、Q1 で「予約せずに店舗へ行った」と回答した 38 人に絞って集計しました。
- Q6 は「新規契約や乗り換え目的では利用していない」を除いた 38 人に絞って集計しました。
- 回答は利用者の自己申告に基づくため、来店時期や店舗状況による違いが含まれる可能性があります。

調査結果の要点

全体分析

有効回答 52 人のうち、予約せずに楽天モバイル店舗へ行った人は 38 人（73.1%）でした。飛び込み利用者 38 人に絞ると、30 分未満で案内された人は 27 人（71.1%）で、空きがあれば比較的早く対応してもらえるケースが多く確認できました。

一方で、1 時間以上待った人と当日受付してもらえなかった人は合わせて 6 人（15.8%）でした。自由記述でも、予約者優先・土日祝の混雑・最終受付時間への注意を挙げる声が目立っています。

飛び込み利用者のうち、希望していた相談や手続きをすべて当日に完了できた人は 27 人（71.1%）でした。即日開通について回答した 38 人では、端末購入または SIM のみで即日開通できた人が 31 人（81.6%）を占めています。

店舗対応への満足層は 40 人（76.9%）で、対面で質問できる安心感が評価されています。持ち物では本人確認書類 42 人（80.8%）、楽天会員 ID・パスワード 30 人（57.7%）、クレジットカード 26 人（50.0%）が上位でした。

注目項目	人数・割合	補足
予約なしで店舗を利用	38 人（73.1%）	Q1 の有効回答 52 人中
飛び込みで 30 分未満に案内	27 人（71.1%）	飛び込み利用者 38 人中
飛び込みで当日に全手続き完了	27 人（71.1%）	飛び込み利用者 38 人中
端末・SIM を即日開通	31 人（81.6%）	即日開通の対象回答 38 人中
店舗対応に満足	40 人（76.9%）	「とても満足」「満足」の合計
特に困ったことはない	30 人（57.7%）	Q8 の複数回答
自由記述で来店予約を推奨	37 人（71.2%）	キーワードによる傾向分類

Q1. 楽天モバイルの店舗を利用した際、来店予約をしましたか？

予約せずに店舗へ行った人が 38 人（73.1%）で最多でした。Web 予約は 11 人（21.2%）、電話で確認・予約した人は 3 人（5.8%）で、回答者の約 4 人に 3 人が飛び込み利用を経験しています。

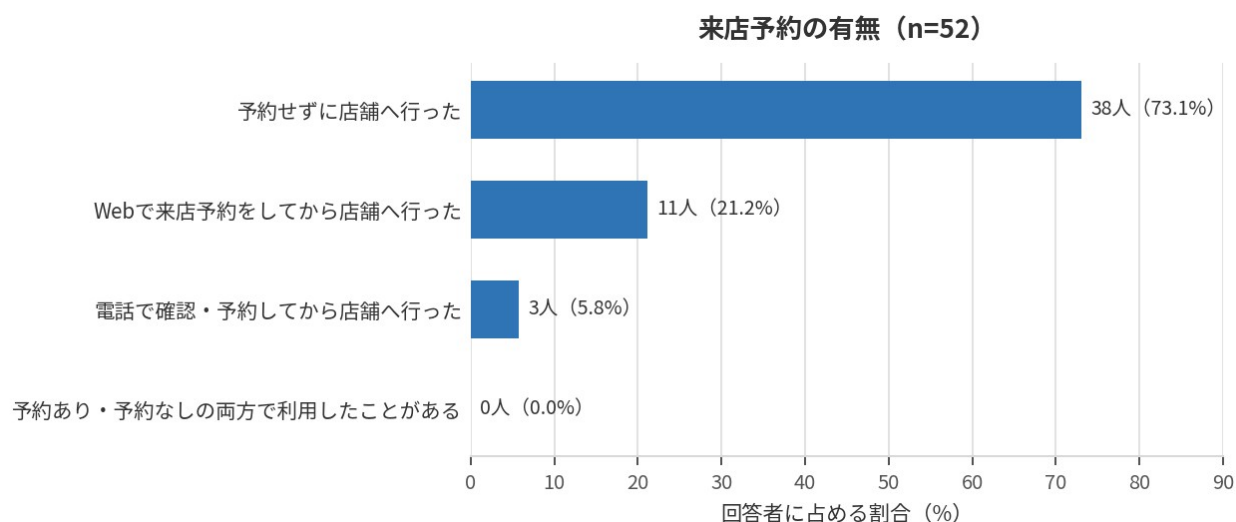


図 1：Q1 の集計結果

※有効回答 52 人を集計。割合は小数第 2 位を四捨五入して小数第 1 位まで表示しています。

No.	回答項目	人数・割合
1	予約せずに店舗へ行った	38 人（73.1%）
2	Web で来店予約をしてから店舗へ行った	11 人（21.2%）
3	電話で確認・予約してから店舗へ行った	3 人（5.8%）
4	予約あり・予約なしの両方で利用したことがある	0 人（0.0%）

Q2. 楽天モバイル店舗を最後に利用した時期を教えてください。

1年以上前が25人（48.1%）で最多でした。半年以内は14人（26.9%）、1年以内は9人（17.3%）、3カ月以内は4人（7.7%）で、過去と直近の店舗利用経験が含まれています。

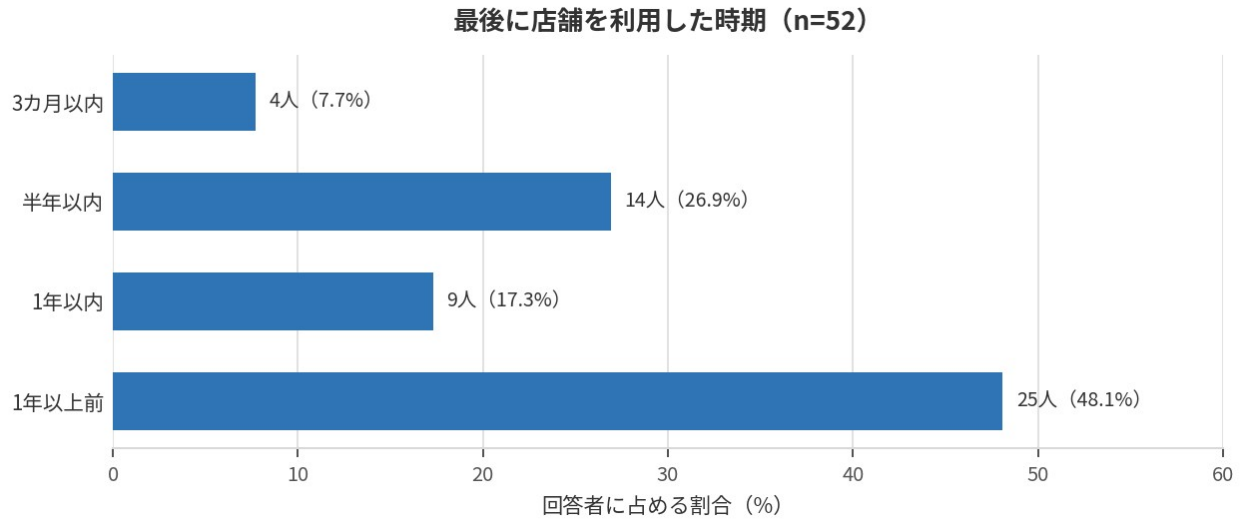


図2：Q2の集計結果

※有効回答52人を集計。割合は小数第2位を四捨五入して小数第1位まで表示しています。

No.	回答項目	人数・割合
1	3カ月以内	4人（7.7%）
2	半年以内	14人（26.9%）
3	1年以内	9人（17.3%）
4	1年以上前	25人（48.1%）

Q3. 楽天モバイル店舗を利用した主な目的を教えてください。

他社からのMNP乗り換えが22人（42.3%）で最多でした。新規契約と機種変更・端末購入はそれぞれ11人（21.2%）で、契約や端末購入を目的とした来店が中心です。

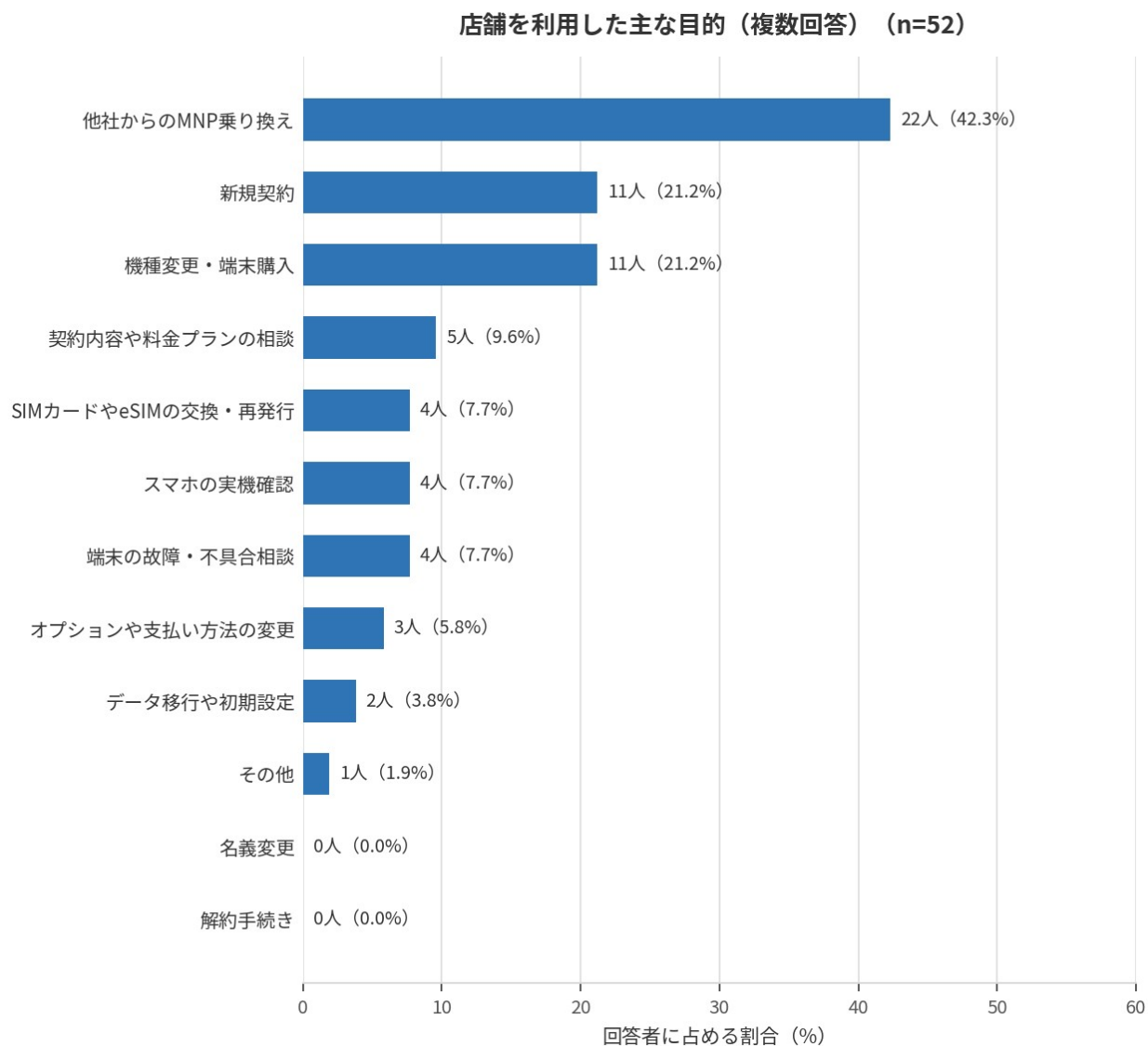


図3：Q3の集計結果

※有効回答52人を集計。割合は小数第2位を四捨五入して小数第1位まで表示しています。複数回答のため、割合の合計は100%を超えます。

Q3. 集計表

各選択肢を選んだ人数と対象回答者に占める割合を示しています。複数回答のため、割合の合計は100%を超えます。

No.	回答項目	人数・割合
1	他社からの MNP 乗り換え	22 人 (42.3%)
2	新規契約	11 人 (21.2%)
3	機種変更・端末購入	11 人 (21.2%)
4	契約内容や料金プランの相談	5 人 (9.6%)
5	SIM カードや eSIM の交換・再発行	4 人 (7.7%)
6	スマホの実機確認	4 人 (7.7%)
7	端末の故障・不具合相談	4 人 (7.7%)
8	オプションや支払い方法の変更	3 人 (5.8%)
9	データ移行や初期設定	2 人 (3.8%)
10	その他	1 人 (1.9%)
11	名義変更	0 人 (0.0%)
12	解約手続き	0 人 (0.0%)

Q4. 予約なしで店舗へ行った際、受付までどのくらい待ちましたか？

飛び込み利用者 38 人のうち、ほとんど待たずに対応してもらえた人は 16 人（42.1%）でした。30 分未満で案内された人は合計 27 人（71.1%）ですが、1 時間以上待った人と当日受付不可だった人も各 3 人（7.9%）います。

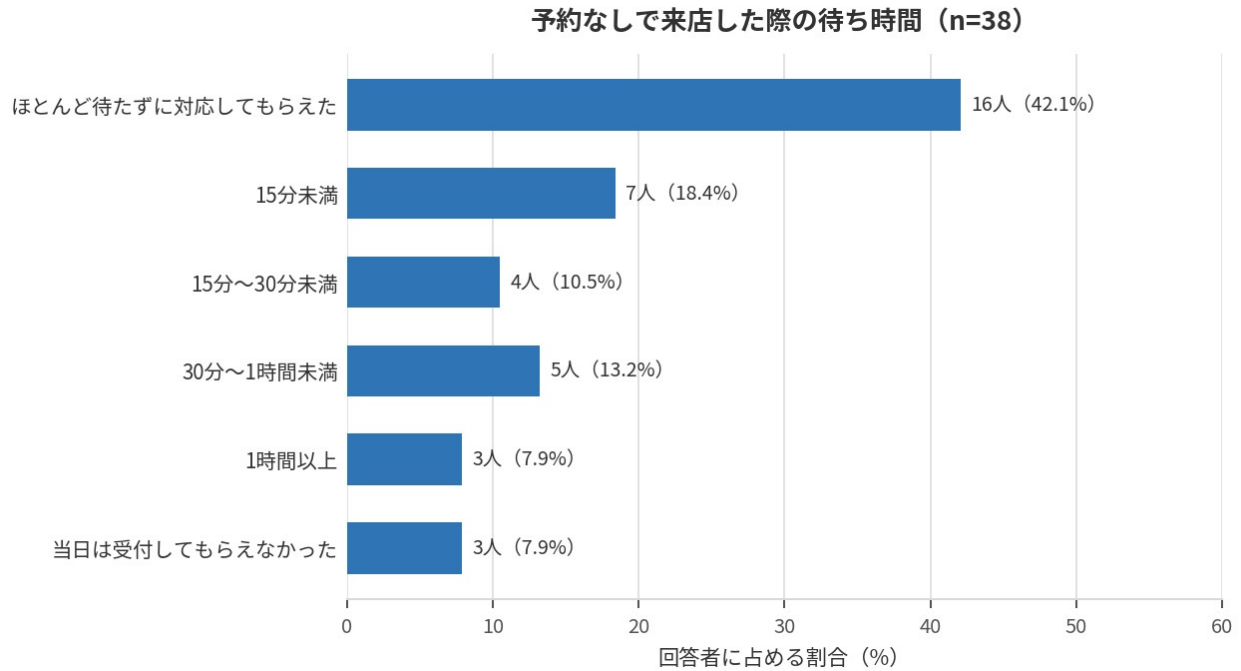


図 4：Q4 の集計結果

※Q1 で予約なしと回答した 38 人を集計。割合は小数第 2 位を四捨五入して小数第 1 位まで表示しています。

No.	回答項目	人数・割合
1	ほとんど待たずに対応してもらえた	16 人（42.1%）
2	15 分未満	7 人（18.4%）
3	15 分～30 分未満	4 人（10.5%）
4	30 分～1 時間未満	5 人（13.2%）
5	1 時間以上	3 人（7.9%）
6	当日は受付してもらえなかった	3 人（7.9%）

Q5. 予約なしで店舗へ行った際、希望していた相談や手続きを完了できましたか？

希望していた相談・手続きをすべて当日に完了できた人は27人（71.1%）でした。一部のみ対応が6人（15.8%）、後日改めて来店した人が5人（13.2%）で、約3割は当日中にすべて完了していません。

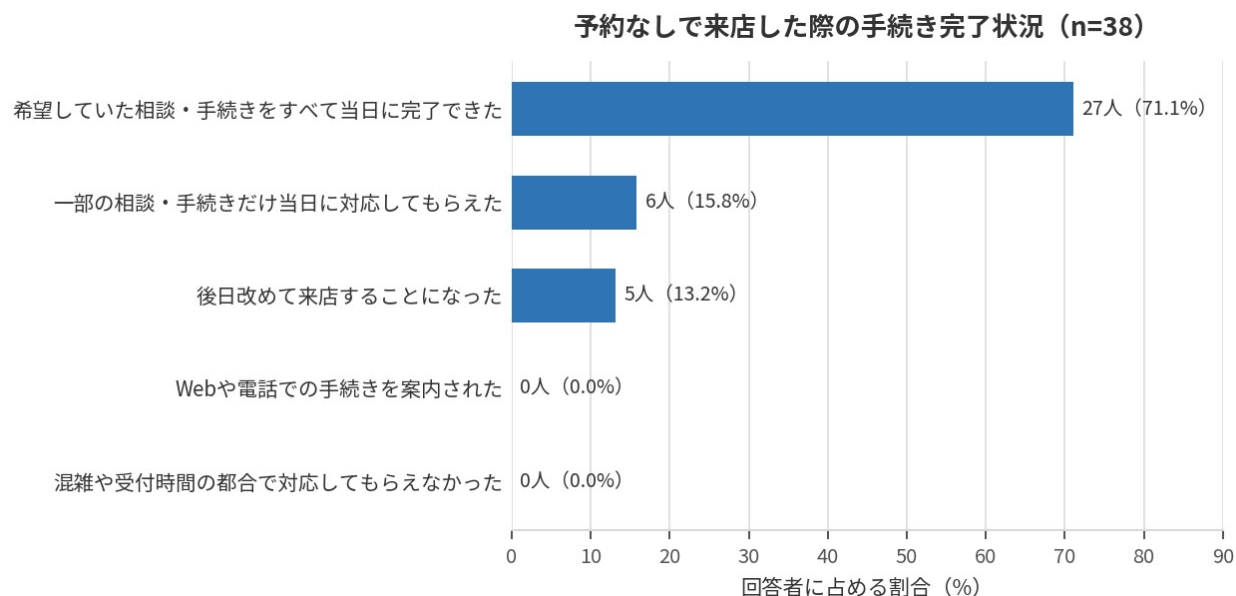


図5：Q5の集計結果

※Q1で予約なしと回答した38人を集計。割合は小数第2位を四捨五入して小数第1位まで表示しています。

No.	回答項目	人数・割合
1	希望していた相談・手続きをすべて当日に完了できた	27人（71.1%）
2	一部の相談・手続きだけ当日に対応してもらえた	6人（15.8%）
3	後日改めて来店することになった	5人（13.2%）
4	Webや電話での手続きを案内された	0人（0.0%）
5	混雑や受付時間の都合で対応してもらえなかった	0人（0.0%）

Q6. 新規契約や乗り換えをした方は、店舗で即日開通できましたか？

端末購入を含めて即日開通できた人は 18 人（47.4%）、SIM のみで即日開通できた人は 13 人（34.2%）でした。合計 31 人（81.6%）が即日開通できた一方、端末在庫と受付時間が主な障壁になっています。

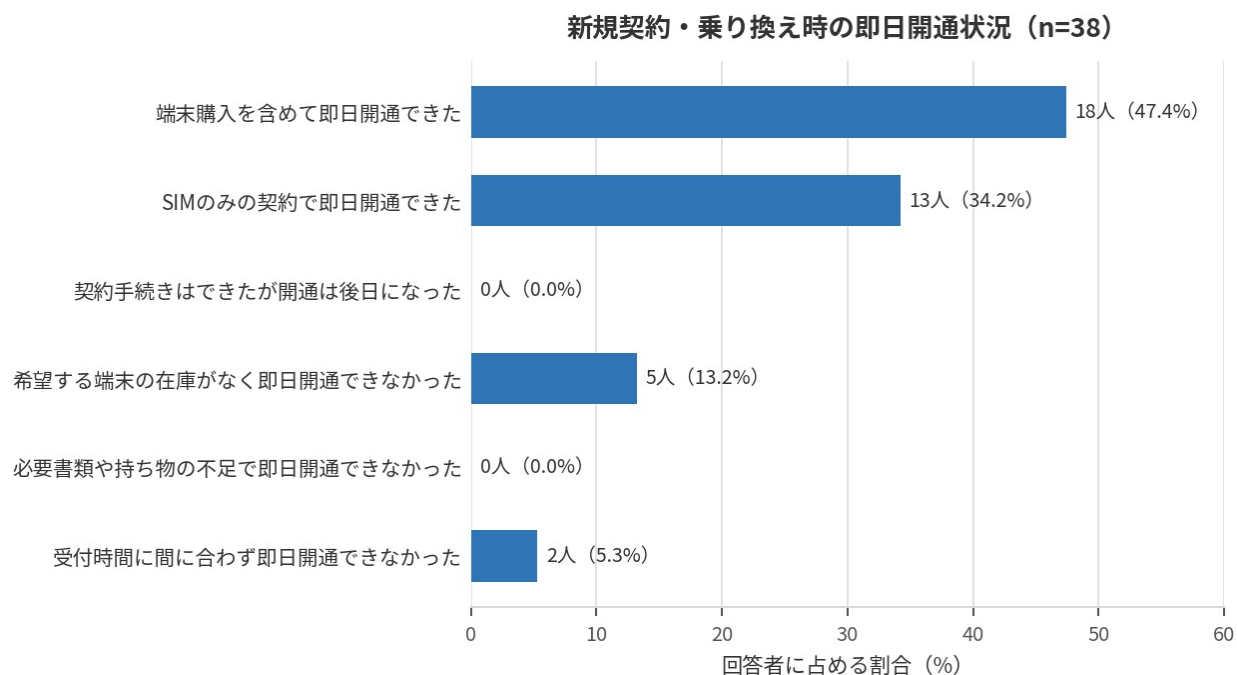


図 6：Q6 の集計結果

※即日開通について具体的に回答した 38 人を集計。割合は小数第 2 位を四捨五入して小数第 1 位まで表示しています。

No.	回答項目	人数・割合
1	端末購入を含めて即日開通できた	18 人（47.4%）
2	SIM のみの契約で即日開通できた	13 人（34.2%）
3	契約手続きはできたが開通は後日になった	0 人（0.0%）
4	希望する端末の在庫がなく即日開通できなかった	5 人（13.2%）
5	必要書類や持ち物の不足で即日開通できなかった	0 人（0.0%）
6	受付時間に間に合わず即日開通できなかった	2 人（5.3%）

Q7. 楽天モバイル店舗へ行く際に準備・持参したものを教えてください。

本人確認書類が42人（80.8%）で最多でした。楽天会員ID・パスワード30人（57.7%）、クレジットカード26人（50.0%）、利用中のスマートフォン22人（42.3%）が続いています。

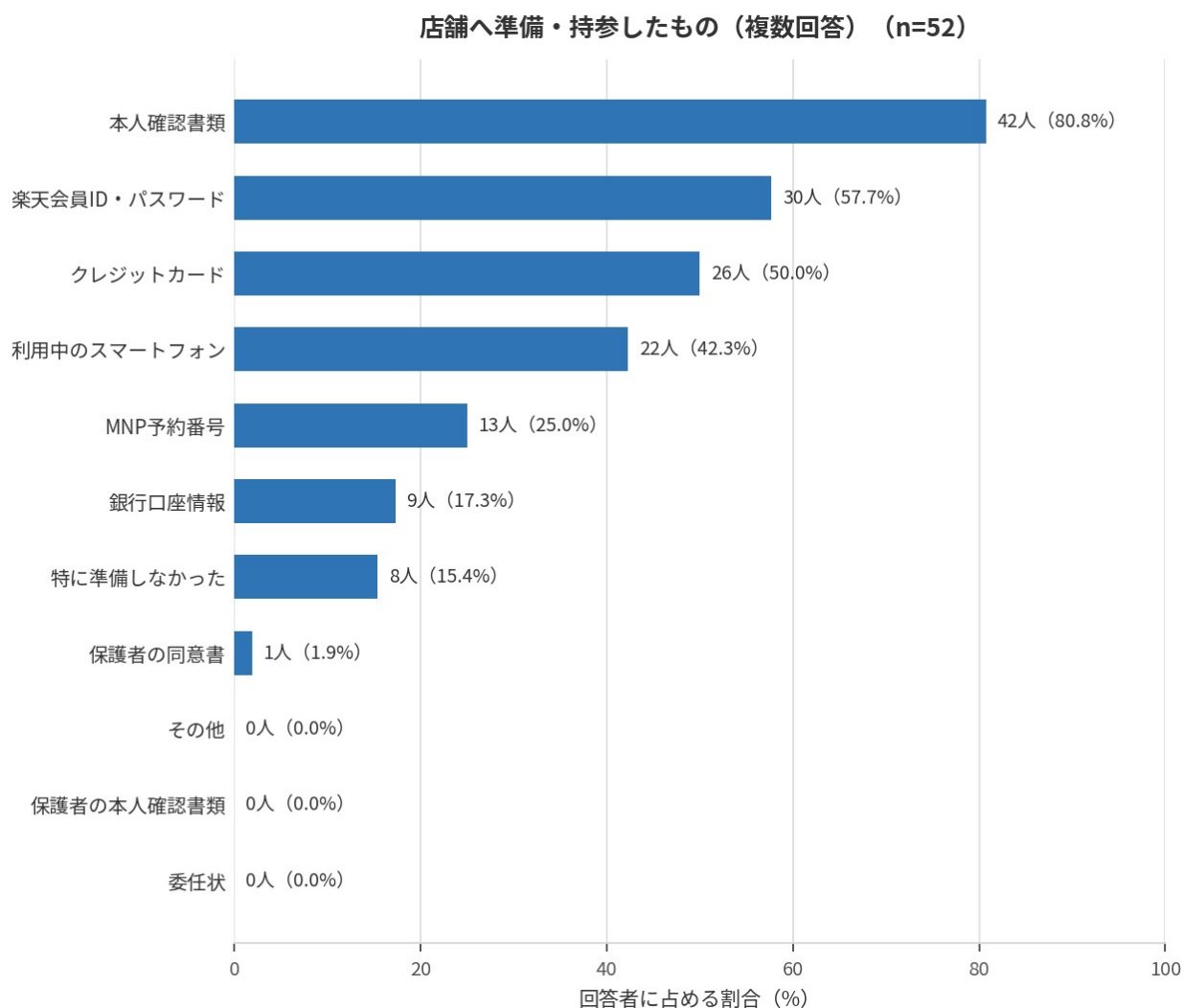


図7：Q7の集計結果

※有効回答52人を集計。割合は小数第2位を四捨五入して小数第1位まで表示しています。複数回答のため、割合の合計は100%を超えます。

Q7. 集計表

各選択肢を選んだ人数と対象回答者に占める割合を示しています。複数回答のため、割合の合計は100%を超えます。

No.	回答項目	人数・割合
1	本人確認書類	42 人 (80.8%)
2	楽天会員 ID・パスワード	30 人 (57.7%)
3	クレジットカード	26 人 (50.0%)
4	利用中のスマートフォン	22 人 (42.3%)
5	MNP 予約番号	13 人 (25.0%)
6	銀行口座情報	9 人 (17.3%)
7	特に準備しなかった	8 人 (15.4%)
8	保護者の同意書	1 人 (1.9%)
9	その他	0 人 (0.0%)
10	保護者の本人確認書類	0 人 (0.0%)
11	委任状	0 人 (0.0%)

Q8. 楽天モバイル店舗を利用して困ったことや、注意した方がよいと感じたことを教えてください。

「特に困ったことはなかった」が30人（57.7%）で最多でした。一方、予約者優先による待ち時間8人（15.4%）、端末在庫切れ7人（13.5%）、混雑による当日受付不可6人（11.5%）が主な注意点です。

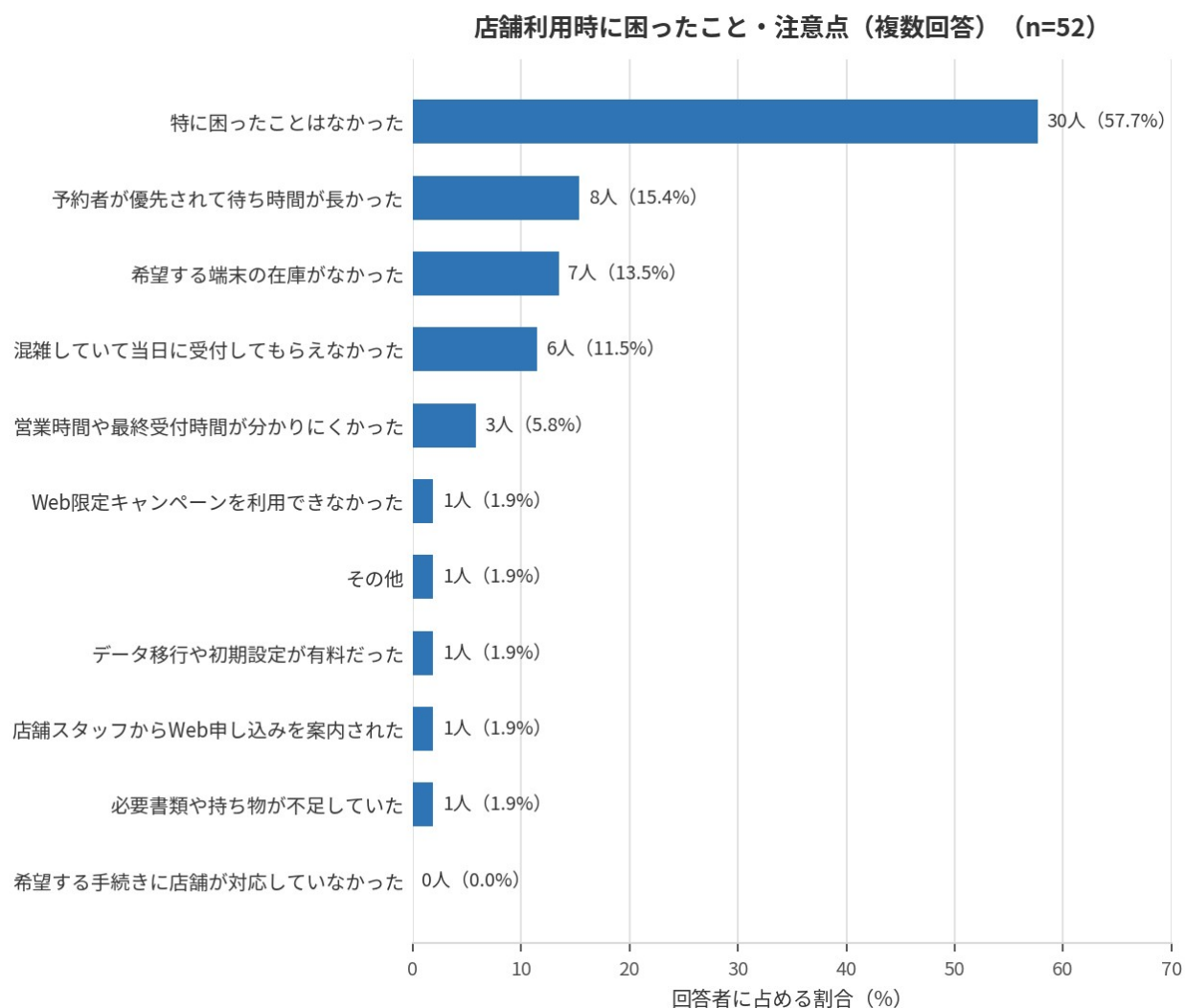


図 8：Q8 の集計結果

※有効回答 52 人を集計。割合は小数第 2 位を四捨五入して小数第 1 位まで表示しています。複数回答のため、割合の合計は 100%を超えます。

Q8. 集計表

各選択肢を選んだ人数と対象回答者に占める割合を示しています。複数回答のため、割合の合計は100%を超えます。

No.	回答項目	人数・割合
1	特に困ったことはなかった	30 人 (57.7%)
2	予約者が優先されて待ち時間が長かった	8 人 (15.4%)
3	希望する端末の在庫がなかった	7 人 (13.5%)
4	混雑していて当日に受付してもらえなかった	6 人 (11.5%)
5	営業時間や最終受付時間が分かりにくかった	3 人 (5.8%)
6	Web 限定キャンペーンを利用できなかった	1 人 (1.9%)
7	その他	1 人 (1.9%)
8	データ移行や初期設定が有料だった	1 人 (1.9%)
9	店舗スタッフから Web 申し込みを案内された	1 人 (1.9%)
10	必要書類や持ち物が不足していた	1 人 (1.9%)
11	希望する手続きに店舗が対応していなかった	0 人 (0.0%)

Q9. 楽天モバイル店舗の対応にどの程度満足しましたか？

「とても満足」8人と「満足」32人を合わせた満足層は40人（76.9%）でした。「やや不満」は1人（1.9%）で、「不満」は0人でした。

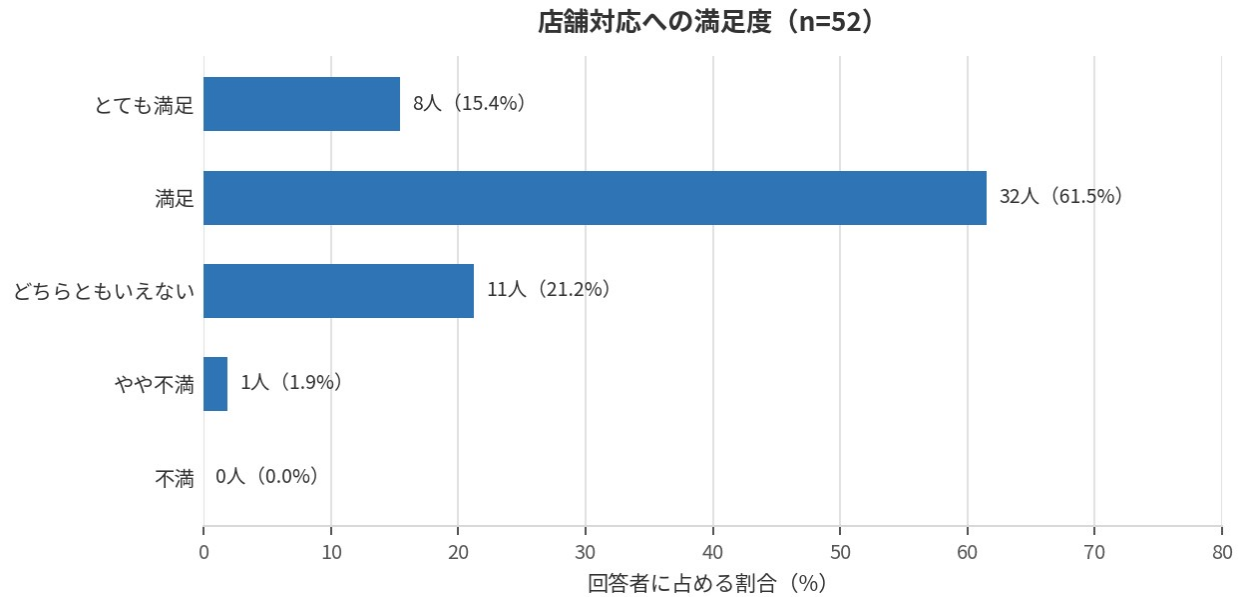


図9：Q9の集計結果

※有効回答52人を集計。割合は小数第2位を四捨五入して小数第1位まで表示しています。

No.	回答項目	人数・割合
1	とても満足	8人（15.4%）
2	満足	32人（61.5%）
3	どちらともいえない	11人（21.2%）
4	やや不満	1人（1.9%）
5	不満	0人（0.0%）

Q10. 楽天モバイル店舗へ予約なしで行こうとしている人へのアドバイス

自由記述 52 件を確認すると、「予約」という言葉を含む回答は 37 件（71.2%）でした。予約なしで対応してもらえた人からも、確実性や時間効率を考えると来店予約を勧める声が多く寄せられています。

平日・午前中・開店直後など比較的空いている時間帯を勧める回答や、本人確認書類・楽天会員 ID・支払い情報・MNP 予約番号を事前にそろえるべきという回答も確認できました。

回答例 1 | 予約者優先で 40 分待った回答

平日の昼過ぎなら空いているだろうと予約なしで飛び込みましたが、予約の方が優先されるため、席が空いていても 40 分ほど待つことになりました。急な手続きでない限りは、絶対に Web から来店予約を入れておくのが一番タイプが良いです。また、店舗に行く際は楽天会員の ID とパスワードのログイン情報をすぐに確認できるようにスマホに控えて持参すると、案内が非常にスムーズになるのにおすすめです。

回答例 2 | 開店時間でも受付できなかった回答

朝の開店時間に行ったがその日は受付出来ませんと言われたので確実に事前予約した方がいいです。MNP 番号など必要なので下調べするか話だけ先に聞きに行く方がいいと思います。

回答例 3 | 営業時間と最終受付時間の違いを指摘した回答

営業時間と変更や新規開通などの受付時間が異なるので、終業時間より 1 時間以上前に行くか予約をしてから言った方がいい

回答例 4 | 平日昼間と端末在庫の確認を勧める回答

平日の昼間は比較的空いているかと思います。在庫などは気になっているものがあったら、事前に確認したほうが良い

Q10. 自由記述の抜粋（続き）

回答例 5 | 対面サポートの安心感を評価した回答

店舗だと分かりにくいところもすぐ質問でき対応してくれます。電子機器類が苦手な人は店舗の方がいいと思います。

回答例 6 | 必要な持ち物と Web 手続きを挙げた回答

開店と同時に行くと混んでないです。持ち物は免許証など、楽天 ID とパスワード、クレジットカードです。web で完結できる人は来店不要です。

回答例 7 | Web 予約でスムーズに利用できた回答

私の場合は、web で予約をして行ったのですが、持参するものも書かれていたので、事前に確認することも出来ましたし、時間的にも余裕があったので、納得が出来る買い物ができたと思います。最近だと、予約をしていくことで受けられるキャンペーンもあるようなので、予約をすることをお勧めします。

回答例 8 | 予約なしで約 2 時間待った回答

当時は 2 時間くらい待ったので予約ができるなら予約して行った方がいいと思います

自由記述から見た主な傾向

自由記述をキーワードベースで分類した結果です。1つの回答が複数の傾向に該当するため、人数の合計は有効回答数を超えます。

No.	記述の傾向	人数・割合
1	来店予約を勧める	37 人 (71.2%)
2	平日・午前など空いている時間を勧める	16 人 (30.8%)
3	時間に余裕を持つよう勧める	14 人 (26.9%)
4	Web 手続きも検討する	10 人 (19.2%)
5	持ち物・本人確認書類を事前確認する	9 人 (17.3%)
6	電話・在庫・受付時間を事前確認する	8 人 (15.4%)
7	土日祝・休日の混雑に注意する	9 人 (17.3%)

記事作成に活かせるポイント

- 結論では、店舗への飛び込みは空きがあれば対応可能だが、来店予約者が優先されると伝える。
- 待ち時間は 30 分未満が 71.1%だった一方、1 時間以上または当日受付不可が 15.8%いたことも併記する。
- 飛び込みでも 71.1%は当日に全手続きを完了できたが、28.9%は一部対応または再来店になったと説明する。
- 即日開通できた人は 81.6%だったが、端末在庫と最終受付時間の確認が必要だと案内する。
- 本人確認書類、楽天会員 ID・パスワード、支払い情報、利用中のスマホ、必要に応じた MNP 予約番号を持ち物として示す。
- 急ぎの開通や待ち時間を避けたい人には、eSIM を含む Web 申し込みも選択肢として提示する。

記事内で使いやすい数値結果

項目	人数	割合
予約なしで来店した人	38 人	73.1%
飛び込みで 30 分未満に案内された人	27 人	71.1%
飛び込みで当日に全手続きを完了した人	27 人	71.1%
即日開通できた人	31 人	81.6%
店舗対応に満足した人	40 人	76.9%
特に困ったことがなかった人	30 人	57.7%
自由記述で来店予約を勧めた人	37 人	71.2%