



# Поведение абонентов при выборе тарифного плана

Подготовлено ООО «Исследования потребительских рынков»

Ноябрь 2018

# Описание исследования

- **Цель исследования:** определить как абоненты выбирают тарифные планы.
- **Задачи исследования:**
  - определить причины использования нескольких сим-карт;
  - выявить критерии, по которым абоненты выбирают тарифные планы;
  - выявить доли абонентов, предпочитающих готовые пакетные тарифы от оператора / самостоятельно конструировать тариф;
  - выявить долю абонентов, готовых сменить тариф при выгодном предложении от своего оператора;
  - выявить долю абонентов, готовых сменить оператора, когда не устраивает цена или качество и есть лучшая альтернатива у другого оператора.
- **География:** Москва, Санкт-Петербург, Нижний Новгород, Краснодар, Екатеринбург, Новосибирск.
- **Метод сбора данных:** телефонный опрос, CATI.
- **Целевая аудитория:** абоненты МТС, Билайн, Мегафон, Теле2 старше 18 лет.
- **Объем выборки:** всего 1000 интервью: Москва и Санкт-Петербург по 250, остальные города по 125 (см. слайд 3).
- **Поставщик:** ООО Исследования потребительских рынков.
- **Сроки полевых работ:** ноябрь 2018 года.

# Структура выборки

Город	Всего	Мужчины				Женщины				Оператор связи			
		Возраст				Возраст							
		18-24	25-39	40-54	55 +	18-24	25-39	40-54	55 +	МТС	Билайн	Мегафон	Теле2
Москва	250	9	35	29	39	11	43	36	48	81	76	72	21
Санкт-Петербург	250	10	35	26	38	13	45	34	49	73	49	91	37
Нижний Новгород	125	6	19	14	15	6	21	16	28	22	20	51	32
Краснодар	125	7	20	14	14	7	23	16	24	74	19	22	10
Екатеринбург	125	7	20	14	13	7	23	16	25	47	27	34	17
Новосибирск	125	7	21	14	14	7	22	15	25	50	22	28	25
<b>Всего</b>	<b>1000</b>	<b>46</b>	<b>150</b>	<b>111</b>	<b>133</b>	<b>51</b>	<b>177</b>	<b>133</b>	<b>199</b>	<b>347</b>	<b>213</b>	<b>298</b>	<b>142</b>

# Выводы

## Выбор тарифного плана

- 61% абонентов использует сим-карту только одного оператора, 39% – используют несколько сим от одного или нескольких операторов.
- Чаще всего несколько сим предпочитают использовать по ситуации: для разных сфер жизни (17%), видов связи (14%), в разных регионах (9%).
- В целом при выборе тарифа абоненты ориентируются или на стоимость ключевых услуг или на размер абонентской платы за пакет услуг.
- Чаще всего критерии, по которым абоненты выбирают тариф, связаны с пакетными предложениями (минут, трафика, услуг).
- Основные факторы выбора тарифа – выгодный пакет минут (54%), объем трафика (32%), абонентская плата за пакет услуг целиком (44%).

## Отношение к дифференциации тарифов на рынке услуг мобильной связи

- Большинство абонентов предпочли бы платить меньше за тарифный план, исключая из него то, что они не используют (53%). Например, в случае не пользования ВСР: не иметь возможности совершать звонки в ВСР на условиях домашнего региона и платить за тариф меньше.
- В случае появления потребности в использовании услуги, отсутствующей в пакете тарифа (например ВСР), абоненты предпочли бы либо оставить текущий тариф и подключить опцию по услуге (32%), либо сменить тариф на более выгодный, включающий данную услугу (39%).
- В целом абонентов чаще привлекает возможность самостоятельного конструирования тарифа (54%), реже – готовые пакетные тарифы (40%). Однако, если для каждой из услуг на тарифе будет необходимо приобретать сим-карты разных операторов, предпочтения абонентов в самостоятельном конструировании тарифного плана резко снижаются (с 54% до 10%).
- С большой вероятностью (81%) абоненты предпочли бы переключиться на другой тариф (того же оператора), если оператор предложит им новый тариф, который их больше устраивает.

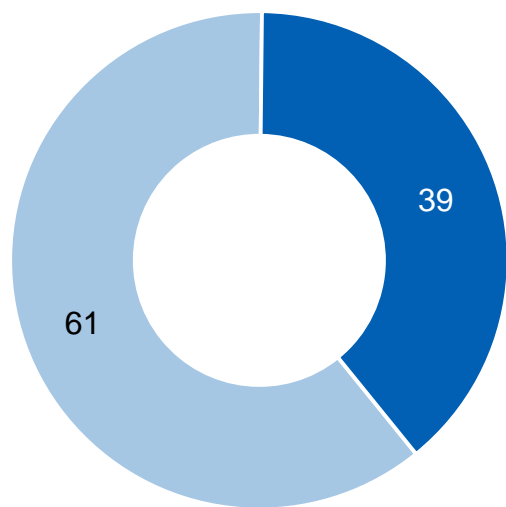
## Готовность сменить оператора в случае, если цена или качество не устраивает

- Основные причины перехода к другому оператору связаны с ценой и качеством предоставляемых услуг, а именно: низкое качество связи (39%), невыгодность тарифа или пакета услуг целиком (34%).
- При этом, абоненты с большей вероятностью переключаются на другого оператора, если качество связи у используемого оператора их не устраивает (падает) и имеется лучшая альтернатива у другого оператора (73%); и с меньшей вероятностью – если другой оператор предложит тарифный план, который им лучше подходит (38%).

# Причины использования нескольких сим-карт

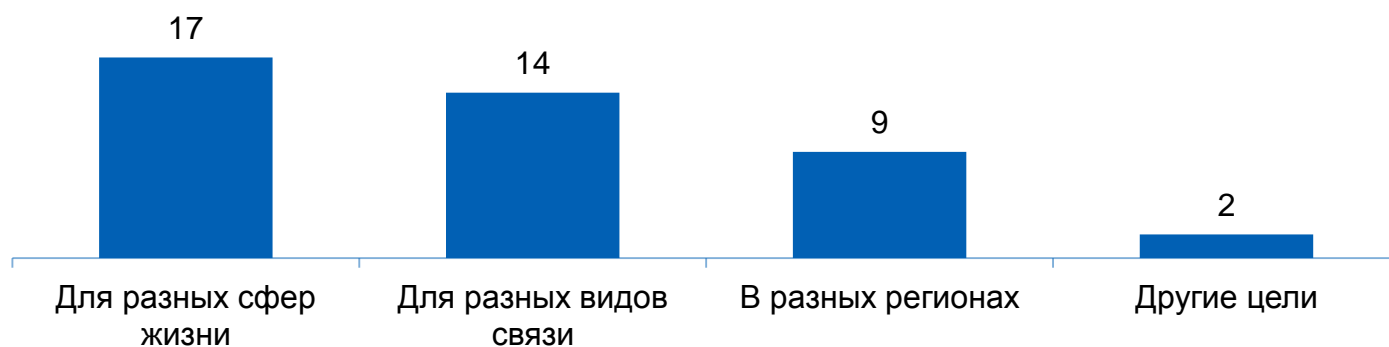
- 61% абонентов использует сим-карту только одного оператора, 39% – используют несколько сим от одного или нескольких операторов.
- Чаще всего несколько сим предпочитают использовать в зависимости от ситуации – для разных сфер жизни, видов связи, в разных регионах.

Количество используемых сим



- Используют одну сим
- Используют несколько сим

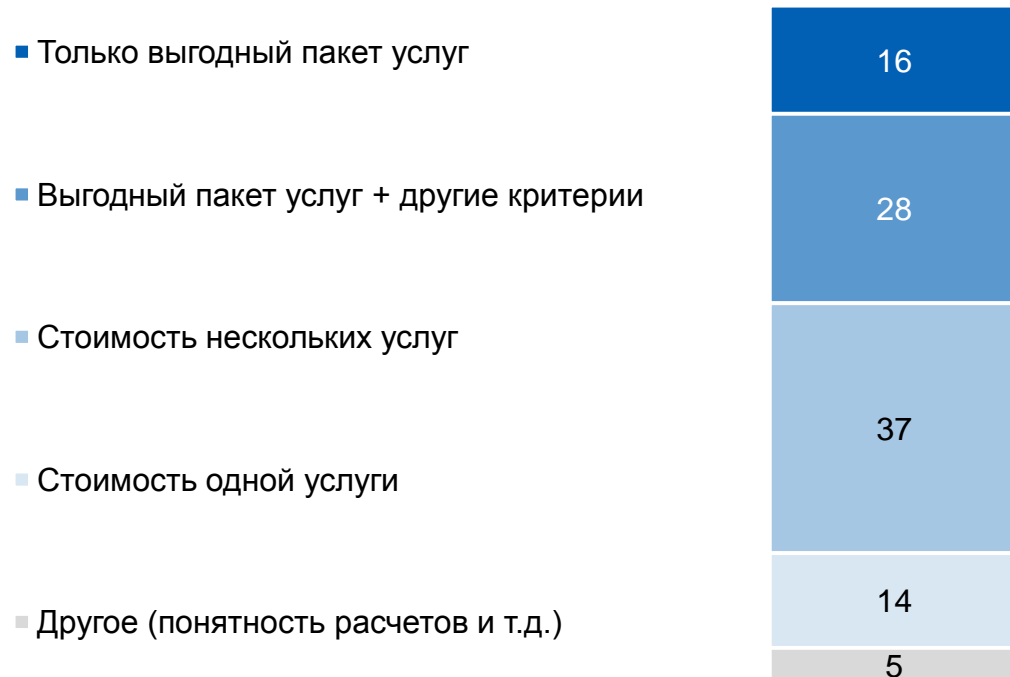
Предпочтения по использованию нескольких сим



# Критерии выбора тарифного плана

- При выборе тарифа абоненты ориентируются или на стоимость ключевых услуг или на размер абонентской платы в целом.
- Чаще всего критерии, по которым абоненты выбирают тариф, связаны с пакетными предложениями (минут, трафика, услуг).
- Основные факторы выбора тарифа – выгодный пакет минут, объем трафика, абонентская плата за пакет услуг целиком.

## Определяющие критерии при выборе тарифного плана



## Основные факторы выбора тарифного плана

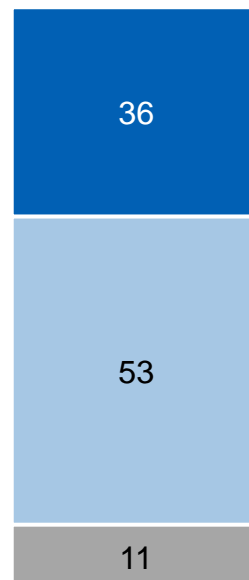


# Предпочтения в условиях тарифного плана

- Абоненты чаще предпочитают платить меньше за тарифный план, исключая из него то, что они не используют: например, в случае не пользования ВСР – не иметь возможности совершать звонки в ВСР на условиях домашнего региона и платить за тариф меньше.
- Предпочтения абонентов по уменьшению затрат за счет замены более дорогого вида связи на альтернативный (на примере ВСР) разделились практически поровну: 45% предпочли бы дорогой способ (звонки), остальные заменили бы его на приемлемый (смс) или другой (38% и 12%).

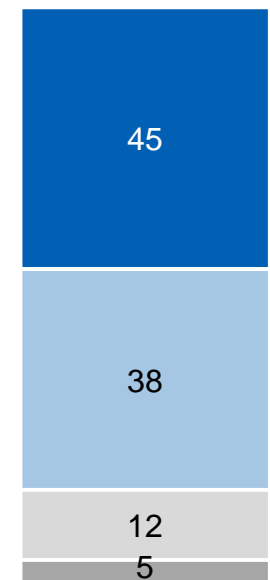
Предпочтения в условиях тарифного плана при не пользовании каким-то видом связи (на примере ВСР)

- Платить больше и иметь возможность совершать звонки в ВСР на условиях домашнего региона
- Платить меньше и не иметь возможности совершать звонки в ВСР на условиях домашнего региона
- Затрудняюсь ответить



Предпочтения в использовании альтернативных услуг связи: более дорогой или более приемлемый (на примере ВСР)

- Буду пользоваться первым видом связи (совершать звонки)
- Вместо первого вида связи буду пользоваться другим (смс)
- Другое
- Затрудняюсь ответить

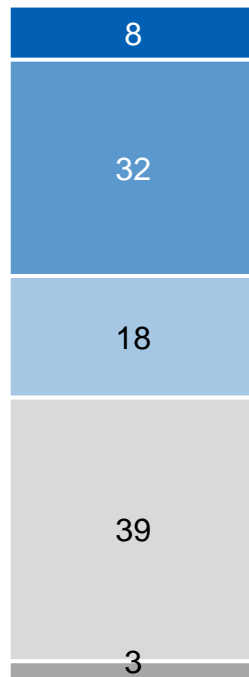


# Предпочтения в условиях тарифного плана

- В случае появления потребности в использовании услуги, отсутствующей в пакете тарифа (например ВСР), большинство абонентов предпочтет либо оставить текущий тариф и подключить опцию по услуге, либо сменить тариф на более выгодный, включающий в себя данную услугу.
- 54% абонентов предпочли бы самостоятельно конструировать свой тариф. Однако, если для каждой из услуг тарифа необходимо приобретать сим-карты разных операторов, предпочтения абонентов в самостоятельном конструировании резко снижаются (до 10%).

## Модель поведения в случае необходимости использования новых услуг на тарифном плане (на примере ВСР)

- Продолжу использование тарифа и дома и в поездках на текущих условиях
- Продолжу использование тарифа и дома, и в поездках с подключением опций ВСР
- Продолжу использование тарифа дома, а в поездках буду покупать местные сим
- Пережду на более подходящий тариф, чтобы использовать и дома, и в поездках
- Затрудняюсь ответить, другое



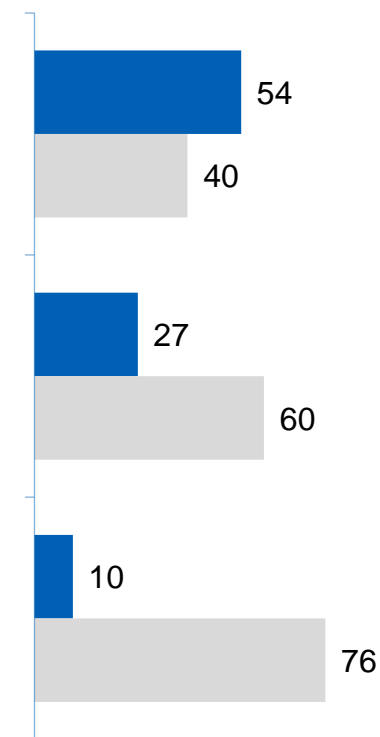
## Предпочтение по типу тарифного плана по ситуациям:

■ самостоятельное конструирование ■ готовый пакет услуг

Если самостоятельное конструирование предполагает возможность выбора условий (количество минут, смс, ГБ) за каждое из которых необходимо заплатить

Если самостоятельное конструирование, предполагает отдельную оплату каждой выбранной услуги (звонки, смс, Интернет)

Если самостоятельное конструирование, предполагает покупку нескольких сим-карт разных операторов, каждая из которых будет предоставлять одну из услуг

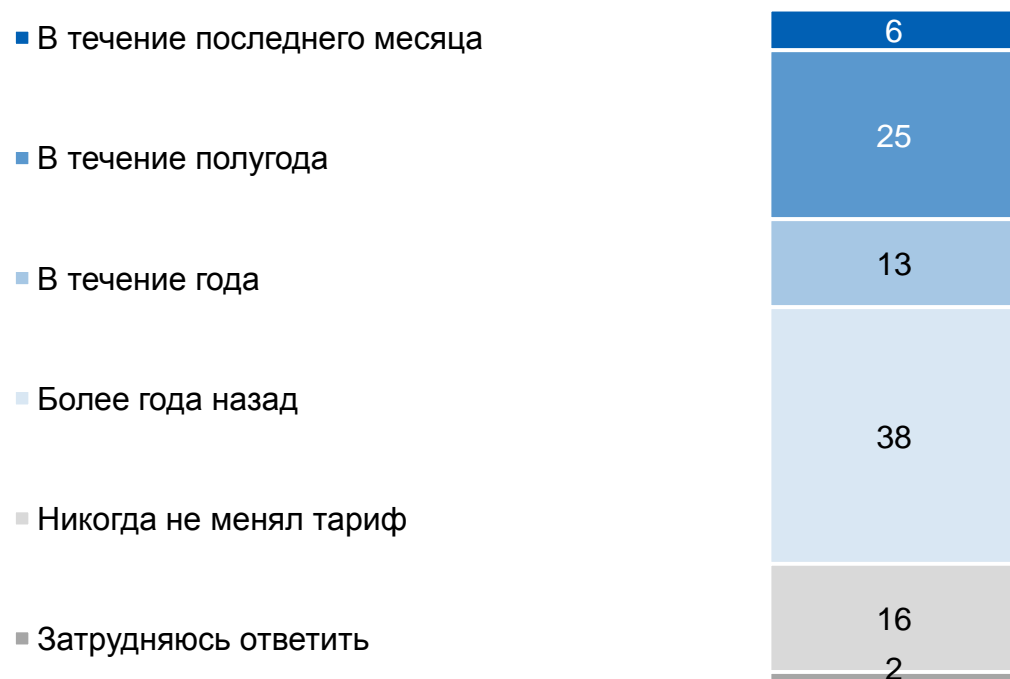




# Причины смены тарифного плана

- 44% абонентов сменили свой тарифный план в течение года.
- Чаще всего причинами смены тарифного плана является невыгодность тарифного плана целиком, либо таких его комплексных составляющих как пакет минут и объем трафика мобильного Интернета.

Срок смены тарифного плана



Основные причины смены тарифного плана

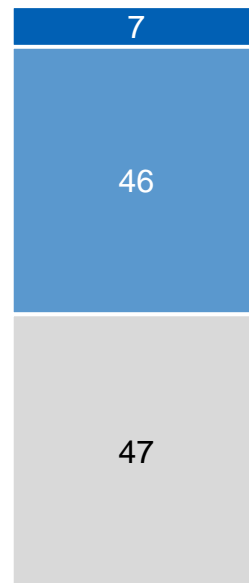


# Вероятность смены тарифного плана у того же оператора

- Около половины абонентов хотя бы иногда отслеживают появление новых тарифных планов.
- Большинство абонентов предпочли бы переключиться на другой тариф (того же оператора), если оператор предложит им новый тариф, который их больше устраивает.

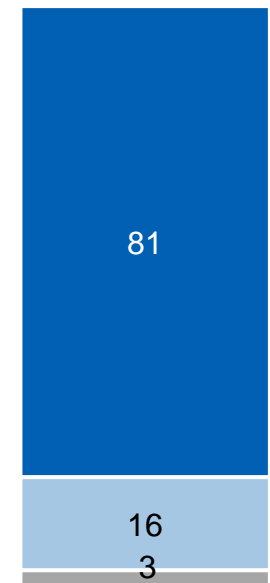
## Отслеживание предложений новых тарифных планов

- Регулярно ищет новые тарифные предложения
- Иногда ищет новые тарифные предложения
- Никогда не ищет новые тарифные предложения



## Модели поведения в случае предложения текущим оператором более выгодного тарифного плана

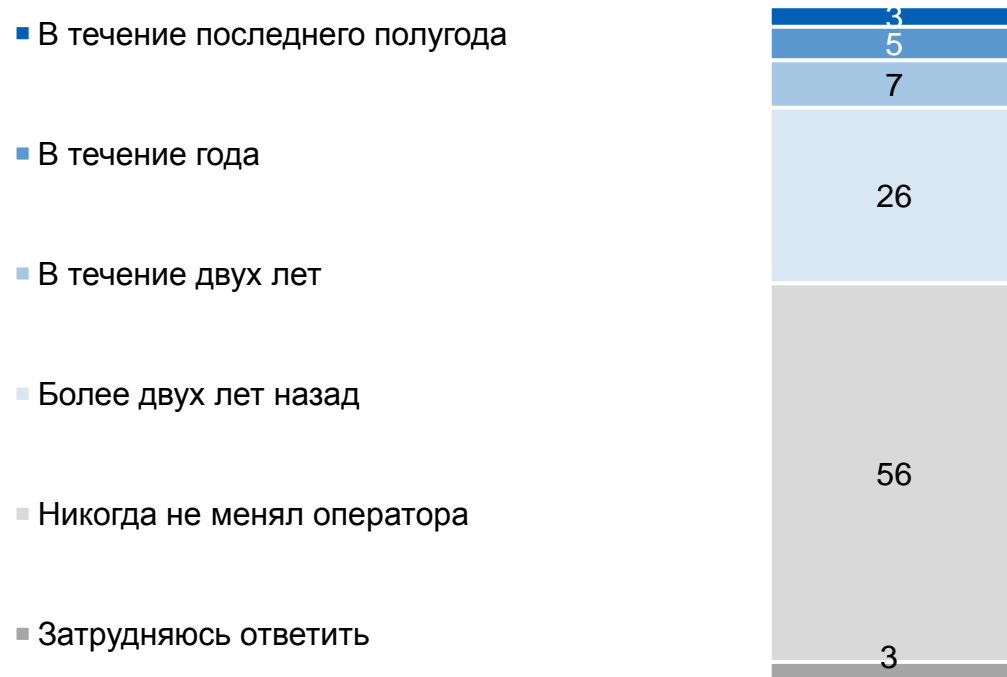
- Перейдет на более подходящий тарифный план своего оператора
- Продолжит использовать текущий тарифный план
- Затрудняюсь ответить



# Причины смены оператора

- 41% абонентов хотя бы один раз менял своего оператора мобильной связи.
- Чаще всего причинами смены оператора являются низкое качество связи и невыгодность тарифа / пакета услуг целиком.

Срок смены оператора связи



Причины смены оператора связи

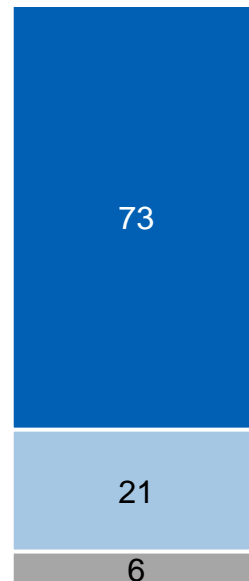


# Вероятность смены оператора из-за качества связи и цены

- Абоненты с большей вероятностью переключаются на другого оператора, если качество связи у используемого оператора их не устраивает (падает) и имеется лучшая альтернатива у другого оператора (73%); и с меньшей вероятностью – если другой оператор предложит тариф, который им лучше подходит (38%).

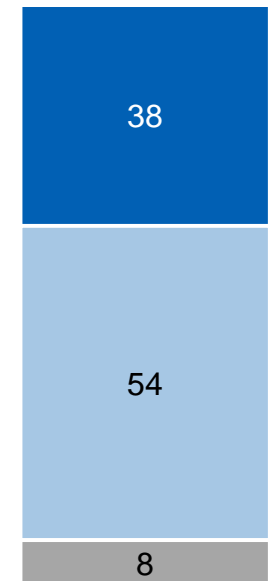
Модели поведения в случае ухудшения качества связи у текущего оператора и наличия у другого оператора лучшего качества связи на тех же условиях

- Станет абонентом другого оператора
- Останется абонентом своего оператора
- Затрудняюсь ответить, другое



Модели поведения в случае предложения другим оператором более выгодного тарифного плана

- Перейдет на более подходящий тарифный план другого оператора
- Продолжит использовать текущий тарифный план
- Затрудняюсь ответить, другое



# Легенда. Формулировки вопросов

№ вопроса	Формулировка
B1	Сколько сим-карт Вы используете в настоящее время?
B2	Скажите, пожалуйста, зачем Вы используете несколько сим-карт? Я зачитаю варианты, а Вы скажите, какой из них подходит Вам...
B3	Какие характеристики наиболее важны для Вас при выборе тарифного плана? Пожалуйста, назовите не более трех характеристик.
B4	Представьте, что Вы не пользуетесь каким-то видом связи. Например, Вы не совершаете звонки в поездках по России. Скажите, пожалуйста, какое из следующих условий тарифного плана Вы бы предпочли...?
B5	Одни виды связи могут стоить дороже, чем другие виды связи. Например, Вы хотите совершать звонки в поездках по России, но считаете этот вид связи слишком дорогим, в то время как другой вид связи (например, стоимость СМС в поездках по России) – приемлемым по цене. Как Вы поступите?
B6	Отслеживаете ли Вы появление новых тарифных планов?
B7	Если Ваш оператор предложит тарифный план, который Вам будет подходить больше, чем текущий тарифный план, то как Вы поступите?
B8	Когда Вы в последний раз меняли свой тарифный план?
B9	По каким основным причинам Вы меняли свой тарифный план в последний раз? Пожалуйста, назовите не более трех причин.
B10	Представьте, что с момента выбора тарифного плана у Вас изменились обстоятельства. Например, в Вашем тарифном плане высокая стоимость звонков при нахождении вне домашнего региона, а Вы стали чаще совершать поездки по России. Как Вы поступите? Я зачитаю варианты, а Вы скажите, какой из них подходит Вам...

# Легенда. Формулировки вопросов

№ вопроса	Формулировка
В11	Бывает, что оператор предлагает своим абонентам самим выбрать количество минут для звонков, количество СМС, количество гигабайтов Интернета и другие условия тарифного плана, за каждое из которых необходимо заплатить соответствующую цену. Вы предпочли бы самостоятельно конструировать свой тарифный план или выбрать один из подготовленных оператором тарифных планов?
В12	Если самостоятельное конструирование своего тарифного плана будет предполагать отдельную оплату услуги по осуществлению звонков, отдельную оплату услуги по отправке СМС, отдельную оплату услуги по использованию Интернета и отдельные оплаты других услуг, то Вы по-прежнему предпочтете самостоятельно конструировать свой тарифный план или выберете один из подготовленных оператором?
В13	Если самостоятельное конструирование своего тарифного плана будет предполагать покупку нескольких сим-карт разных операторов, каждая из которых будет предоставлять возможность или осуществлять звонки, или отправлять СМС, или использовать Интернет, то Вы по-прежнему предпочтете самостоятельно конструировать свой тарифный план или выберете один из тарифных планов, подготовленных одним из операторов?
В14	Если другой оператор предложит тарифный план, который Вам будет подходить больше, чем текущий тарифный план Вашего оператора, то как Вы поступите?
В15	Если качество связи Вашего оператора перестанет Вас устраивать, а другой оператор будет предоставлять своим абонентам лучшее качество связи на тех же условиях, что и Ваш оператор, то как Вы поступите?
В16	Когда Вы в последний раз меняли своего оператора?
В17	По каким основным причинам Вы меняли своего оператора в последний раз? Пожалуйста, назовите не более трех причин.