

オリコン日本顧客満足度ランキング

通信系『格安スマホ』、『格安SIM』、『プロバイダ (エリア別)』発表

実際にサービス・プロダクトを利用したことがあるユーザーのみを対象に満足度調査を実施する、「オリコン日本顧客満足度ランキング」(<https://life.oricon.co.jp/>)を展開するオリコン株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:小池恒)は12月1日、顧客満足度の高い『格安スマホ』、『格安SIM』、『プロバイダ (エリア別)』のランキングを発表いたしました。

●TOPICS●

1. **格安スマホ : 【イオンモバイル】が初の1位** ⇒「加入手続き」「料金プラン」など4項目で1位に
<https://life.oricon.co.jp/rank-mvno/sp/>
2. **格安SIM : 【LINE モバイル】が初の1位** ⇒キャンペーン展開にも高い満足度の声
<https://life.oricon.co.jp/rank-mvno/sim/>
3. **プロバイダ (エリア別) : 関東では【au one net】が初の1位に**
 ⇒僅差で並ぶプロバイダ、セット割に注目
https://life.oricon.co.jp/rank_provider/kanto/

1. 格安スマホ : 【イオンモバイル】が初の1位に

2017<<格安スマホ TOP5>>

「格安スマホ」では、【イオンモバイル】が初の1位を獲得。評価項目9項目のうち、「加入手続き」、「通信速度・安定性」、「料金プラン」、「保証サービス」の4項目で1位となったほか、その他でも4項目で2位、1項目で3位と、総合的に高い評価を得た。コメントでは「料金プランがわかりやすく最低料金で十分使える」(50代/男性)、「店舗申し込みができ契約完了まで2、3時間で済んだ」(60代以上/男性)といったコメントが寄せられている。

| | | |
|---|-----------|-------|
| 1 | イオンモバイル | 65.04 |
| 2 | 楽天モバイル | 63.99 |
| 3 | FREETEL | 63.78 |
| 4 | UQ mobile | 63.71 |
| 5 | mineo | 63.69 |

2位の【楽天モバイル】は、「付帯サービス」、「端末のラインナップ」で1位を獲得。「月の料金が安くポイントも貯まりやすいところ。(40代/男性)」、「楽天ポイントで料金が払える」(30代/男性)など、料金支払いの柔軟性の高さを評価する声が多かった。3位には9月に楽天が買収を発表した「FREETEL」がランクイン。項目別では「初期設定のしやすさ」で1位となっている。

2. 格安SIM : 【LINE モバイル】が初の1位を獲得

2017<<格安SIM TOP10>>

「格安SIM」では、LINEが昨年9月から開始した【LINE モバイル】が初の1位を獲得。評価項目中、「通信速度・安定性」、「初期設定のしやすさ」、「コストパフォーマンス」と、同社がサービスの特徴として打ち出した項目で1位を獲得しており、機能別部門でも「音声通話機能付き」の満足度で1位となった。「3ヶ月無料キャンペーンは嬉しい」(40代/女性)、「加入キャンペーンや加入手続きの容易さに好感が持てた」(40代/男性)など、特典でのお得感を挙げる声が多く見られた。

| | | |
|----|--------------|-------|
| 1 | LINE モバイル | 66.89 |
| 2 | イオンモバイル | 66.12 |
| 3 | mineo | 65.50 |
| 4 | DMM mobile | 64.80 |
| 5 | BIGLOBE モバイル | 64.40 |
| 6 | IIJmio | 63.91 |
| 7 | FREETEL SIM | 63.65 |
| 7 | 楽天モバイル | 63.65 |
| 9 | UQ mobile | 63.55 |
| 10 | OCN モバイル ONE | 62.63 |

2位には格安スマホで1位を獲得した【イオンモバイル】がランクイン。「実店舗で対応してくれるので手続きも問い合わせもしやすい。(40代/女性)」など、手続き面での安心感が高評価に繋がっている。3位の【mineo】は評価項目別「サポートサービス」で1位を獲得。コメントにも「メール設定の時、電話で対応してもらったがとても親切だった」(60代/女性)といった声があがっていた。

3. プロバイダ（エリア別）：セット割でお得感が得られるプロバイダが選ばれる傾向に

「北海道」、「東北」、「関東」、「甲信越・北陸」、「東海」、「近畿」、「中国」、「四国」、「九州・沖縄」の全国9エリアと「広域」で調査を行った「プロバイダ」は、関東エリアでは【au one net (KDDI)】が初の1位を獲得。7つの評価項目のうち、「通信速度・安定性」、「サポートサービス」、「付帯サービス」で1位を獲得したほか、その他の4項目も2位と総合的に高い評価となった。「すべてauにしているので安くなる。(40代/女性)」、「auのスマホ料金が割引になる。(30代/女性)」など、スマートフォンとのセット割等で全体としての通信費を安く抑えることが満足度に繋がっている。

北海道では【楽天ブロードバンド(楽天コミュニケーションズ)】が昨年の推奨企業から順位を上げ1位に。「楽天のポイントがたまるので。(60代以上/男性)」などお得感を挙げる声が見られた。東北では【ぷらら (NTT ぷらら)】が、東海では【コムファ光 (中部テレコミュニケーション)】が2年連続の1位に。近畿では【eo光 (ケイ・オプティコム)】、九州・沖縄では【BBIQ (QTNet)】が3年連続で1位となった。いずれも通信速度の安定性、料金面での安さを重視する傾向が高く、それらが満足度に大きく影響している。加えて、加入時のキャッシュバック特典やセキュリティ対策、契約から開通までにかかる日数において評価する声も多く見られた。また、広域では「加入・開通手続き」、「料金プラン」、「コストパフォーマンス」で1位となった【楽天ブロードバンド(楽天コミュニケーションズ)】が1位を獲得した。

| 《北海道》 | | | 《東北》 | | | 《関東》 | | |
|----------|-----------------------------|-------|------|--------------------------|-------|---------|-----------------------------|-------|
| 1 | 楽天ブロードバンド (楽天コミュニケーションズ) | 63.02 | 1 | ぷらら(NTT ぷらら) | 62.47 | 1 | au one net (KDDI) | 61.90 |
| 2 | ぷらら(NTT ぷらら) | 62.24 | 2 | au one net (KDDI) | 62.33 | 2 | So-net(ソニーネットワークコミュニケーションズ) | 61.67 |
| 3 | ドコモ net (NTT docomo) | 62.04 | 3 | BIGLOBE(ビッグロブ) | 61.98 | 3 | ドコモ net (NTT docomo) | 61.03 |
| 《甲信越・北陸》 | | | 《東海》 | | | 《近畿》 | | |
| 1 | @nifty(ニフティ) | 63.71 | 1 | コムファ光 (中部テレコミュニケーション) | 62.42 | 1 | eo光(ケイ・オプティコム) | 63.43 |
| 2 | 楽天ブロードバンド (楽天コミュニケーションズ) | 62.48 | 2 | ぷらら(NTT ぷらら) | 61.99 | 2 | Baycom(バイ・コミュニケーションズ) | 62.14 |
| 3 | au one net (KDDI) | 60.81 | 3 | OCN(NTT コミュニケーションズ) | 60.71 | 3 | ぷらら(NTT ぷらら) | 61.69 |
| 《中国》 | | | 《四国》 | | | 《九州・沖縄》 | | |
| 1 | ぷらら(NTT ぷらら) | 63.09 | 1 | ピカラ(STNet) | 64.30 | 1 | BBIQ (QTNet) | 64.11 |
| 2 | MEGA EGG(エネルギー・コミュニケーションズ) | 62.31 | 2 | 愛媛 CATV(愛媛 CATV) | 64.28 | 2 | ドコモ net (NTT docomo) | 62.89 |
| 3 | OCN(NTT コミュニケーションズ) | 61.81 | 3 | ドコモ net (NTT docomo) | 62.80 | 3 | ぷらら(NTT ぷらら) | 62.71 |
| 《広域》 | | | | | | | | |
| 1 | 楽天ブロードバンド(楽天コミュニケーションズ) | 62.74 | | | | | | |
| 2 | @nifty(ニフティ) | 62.31 | | | | | | |
| 3 | ぷらら(NTT ぷらら) | 61.86 | | | | | | |

格安スマホ

回答者数:1,825人 調査企業数:24社 調査期間:2017/8/16~2017/8/23

調査対象者 性別:指定なし 年齢:18歳以上 地域:全国

条件…(1)過去1年以内に、MVNOの公式サイトまたは店舗でSIMカードとSIMフリー端末を新規(他社からの乗り換え含む)で同時購入し、開通設定を行った人

(2)1ヶ月以上継続して利用している/利用したことがある人

(3)サービス選定に関与した人

定義…移動通信サービスに関わる自社回線網や無線局を自社で開設、保有、運営していない「仮想移動体通信事業者(MVNO)」のうち、移動体通信事業者(MNO)から借り受けたネットワークを使い、自社ブランドとしてSIMカードとSIMフリー端末のセット商品を提供する通信サービス事業が対象

格安SIM

回答者数:2,810人 調査企業数:40社 調査期間:2017/8/16~2017/8/23

調査対象者 性別:指定なし 年齢:20歳以上 地域:全国

条件…(1)過去1年以内に、MVNOの公式サイトまたは店舗でSIMカードを新規(他社からの乗り換え含む)で購入し、開通設定を行った人

(2)1ヶ月以上継続して利用している/利用したことがある人

(3)サービス選定に関与した人

定義…移動通信サービスに関わる自社回線網や無線局を自社で開設、保有、運営していない「仮想移動体通信事業者(MVNO)」のうち、移動体通信事業者(MNO)から借り受けたネットワークを使い、自社ブランドとしてSIMカードを提供する通信サービス事業が対象

プロバイダ

【全エリア共通】

調査期間:2017/8/17~2017/9/7、2016/9/21~2016/9/28、2015/8/20~2015/8/25

調査対象者 性別:指定なし 年齢:18歳以上 地域:全国

条件:(1)過去5年以内にプロバイダに新規加入(他社からの契約変更含む)を行った人

(2)自宅で光回線/CATV回線でインターネットを利用している人

(3)3ヶ月以上継続して利用している人

(4)企業選定に関与した人

定義…プロバイダ事業者が提供するインターネット接続サービスのうち、北海道/東北/関東/甲信越/北陸/東海/近畿/中国/四国/九州/沖縄エリアにある個人向けの光回線/CATVに対応したサービス事業を対象とする

<北海道> 回答者数:1,830人 調査企業数:34社

<東北(青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県)> 回答者数:1,838人 調査企業数:41社

<関東(茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県)> 回答者数:4,933人 調査企業数:62社

<甲信越・北陸(新潟県、富山県、石川県、福井県、山梨県、長野県)> 回答者数:1,751人 調査企業数:49社

<東海(愛知県、岐阜県、三重県、静岡県)> 回答者数:2,790人 調査企業数:63社

<近畿(滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県)> 回答者数:3,571人 調査企業数:51社

<中国(鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県)> 回答者数:1,572人 調査企業数:49社

<四国(徳島県、香川県、愛媛県、高知県)> 回答者数:892人 調査企業数:35社

<九州・沖縄(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)> 回答者数:2,548人 調査企業数:46社

<広域> 回答者数:18,404人 調査企業数:52社

◆掲載・お取扱いについて・・・オリコン日本顧客満足度ランキングに関する本ニュースリリースは報道用資料です。報道の範囲内での掲載データ及び掲載ランキングのご使用は、無償となっております。

同調査は、「過去数年以内(ジャンルにより異なりますが概ね3年前後)に実際にサービスを利用した人」を対象に、設定した各項目について満足度ポイントを集計、各項目の重視度(比重値)を掛け合わせたうえで総合ランキングとして集計し発表しております。当ランキングは利用者の認識に基づくものであり、あくまで1つの目安としてご利用いただいておりますため、必ずしもランクイン企業の各評価、順位の有意性を保証するものではありません。

◆出稿・広告・データ販売など各種窓口 ⇒ <http://cs.oricon.co.jp/contact/>

◆お問合せ受付(企業案内・データサービス、その他) ⇒ ml-cs-user@oricon.jp

【お問い合わせ先】 オリコン株式会社 広報部 TEL:03-6447-2721/FAX:03-3405-8192
「オリコン日本顧客満足度調査」事業部直通 TEL:03-5785-5628/FAX:03-3405-5204