



2018年 オリコン顧客満足度調査 通信系『格安SIM』『格安スマホ』 『プロバイダ（エリア別）』3 ランキング発表

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行う「オリコン顧客満足度調査」を展開する株式会社 oricon ME(本社:東京都港区、代表取締役社長:小池恒)は12月3日、顧客満足度の高い『格安SIM』、『格安スマホ』、『プロバイダ』の3ランキングを発表いたしました。

1. 『格安SIM』では【mineo】が初の第1位

⇒<https://life.oricon.co.jp/rank-mvno/sim/>

今年で5回目の調査となる『格安SIM』は、株式会社ケイ・オプティコムが提供する【mineo】が初の第1位を獲得しました。

同社は、設定した8つの評価項目（「加入手続き」「繋がりやすさ」「料金プラン」「初期設定のしやすさ」「保証サービス」「付帯サービス」「サポートサービス」「コストパフォーマンス」）のうち、「加入手続き」「料金プラン」「保証サービス」「サポートサービス」「コストパフォーマンス」の5つの項目でトップとなりました。

2位はLINEモバイル株式会社の【LINE MOBILE】。評価項目別では「初期設定のしやすさ」で1位を獲得しています。また「加入手続き」「繋がりやすさ」「付帯サービス」「コストパフォーマンス」では2位と高評価となっています。

続いて3位にはイオンリテール株式会社の【イオンモバイル】がランクインしています。

なお、機能別ランキングでは「データ通信専用」部門で【楽天モバイル】が、「音声通話機能付き」部門で【mineo】がそれぞれ1位となりました。

2018年 格安SIMランキング

1位	mineo	67.71
2位	LINE MOBILE	67.25
3位	イオンモバイル	66.85
4位	楽天モバイル	66.77
5位	IIJmio	66.53
6位	DMM mobile	66.43
7位	BIGLOBEモバイル	65.88
8位	UQ mobile	65.66
9位	OCN モバイルONE	65.58

『格安SIM』調査概要

回答者数：2,279人 調査企業数：36社

調査期間：2018/08/17～2018/08/27

調査対象者 性別：指定なし 年齢：18歳以上 地域：全国

条件：以下の条件を満たす人を対象とする。

- (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

2. 『格安スマホ』でも【mineo】が首位

⇒<https://life.oricon.co.jp/rank-mvno/sp/>

今年で4回目の調査となる『格安スマホ』でも、昨年5位から得点を2.3ポイント上げて【mineo】が『格安SIM』に続き首位となりました。同社は設定した9つの評価項目（「加入手続き」「繋がりやすさ」「料金プラン」「初期設定のしやすさ」「保証サービス」「付帯サービス」「サポートサービス」「コストパフォーマンス」「端末のラインナップ」）のうち、「加入手続き」「料金プラン」「サポートサービス」「コストパフォーマンス」の4つの項目で1位を獲得しています。

2位は【イオンモバイル】。評価項目では「保証サービス」で1位となっています。また3位にはビッグロブ株式会社の【BIGLOBEモバイル】がランクインし、評価項目では「端末のラインナップ」で1位を獲得しました。

2018年 格安スマホランキング

1位	mineo	67.34
2位	イオンモバイル	66.88
3位	BIGLOBEモバイル	66.49
4位	OCN モバイルONE	66.27
5位	楽天モバイル	65.77
6位	UQ mobile	65.02

『格安スマホ』 調査概要

回答者数：1,656人 調査企業数：23社

調査期間：2018/08/17～2018/08/27

調査対象者 性別：指定なし 年齢：18歳以上 地域：全国

条件：以下の条件を満たす人を対象とする。

- (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

3. 全国9エリア&広域企業別『プロバイダ』ランキング

『プロバイダ』では7つの評価項目（「加入・開通手続き」「通信速度・安定性」「料金プラン」「コストパフォーマンス」「サポートサービス」「付帯サービス」「セキュリティ対策」）を設定し、全国9エリア（北海道/東北/関東/甲信越・北陸/東海/近畿/中国/四国/九州・沖縄）と広域企業（9地域中、5地域以上展開している企業）のランキングを発表しております。

⇒https://life.oricon.co.jp/rank_provider/

今回、「広域企業」では【楽天ブロードバンド(楽天コミュニケーションズ)】が首位を獲得。評価項目では「加入・開通手続き」「料金プラン」「コストパフォーマンス」「付帯サービス」の4項目でも1位となりました。また、同社は「甲信越・北陸」でも1位となっています。

「北海道」では【ぷらら(NTT ぷらら)】が1位を獲得。評価項目では「サポートサービス」「付帯サービス」「セキュリティ対策」の3つの項目でも1位となりました。また、「東海」「中国」でも1位となり、3エリアで高く評価されている結果となりました。

その他、「東北」では【au one net(KDDI)】、「関東」では【So-net(ソニーネットワークコミュニケーションズ)】、「近畿」では【eo 光(ケイ・オプティコム)】、「四国」では【ピカラ(STNet)】、「九州・沖縄」では【BBIQ(QTNet)】が1位を獲得しています。

2018年 プロバイダ エリア別TOP3

広域企業			北海道			東北			関東		
1位	楽天ブロードバンド (楽天コミュニケーションズ)	61.91	1位	ぷらら (NTTぷらら)	62.80	1位	au one net (KDDI)	62.28	1位	So-net (ソニーネットワークコミュニケーションズ)	61.97
2位	au one net (KDDI)	61.19	2位	楽天ブロードバンド (楽天コミュニケーションズ)	62.59	2位	ぷらら (NTTぷらら)	62.20	2位	au one net (KDDI)	61.52
2位	ぷらら (NTTぷらら)	61.19	3位	@nifty (ニフティ)	61.90	3位	BIGLOBE (ビッグロブ)	61.40	3位	ドコモEnet (NTTドコモ)	61.09
甲信越・北陸			東海			近畿			中国		
1位	楽天ブロードバンド (楽天コミュニケーションズ)	61.42	1位	ぷらら (NTTぷらら)	61.95	1位	eo光 (ケイ・オプティコム)	64.22	1位	ぷらら (NTTぷらら)	64.05
2位	@nifty (ニフティ)	60.78	2位	コミュファ光 (中部テレコミュニケーション)	61.77	2位	Baycom (ベイ・コミュニケーションズ)	61.46	2位	ドコモEnet (NTTドコモ)	61.52
3位	ミタスト光 (ケーブルテレビ富山)	60.56	3位	ドコモEnet (NTTドコモ)	61.74	3位	ドコモEnet (NTTドコモ)	61.31	3位	OCN (NTTコミュニケーションズ)	61.41
四国			九州・沖縄								
1位	ピカラ (STNet)	65.52	1位	BBIQ (QTNet)	65.46						
2位	愛媛CATV (愛媛CATV)	65.31	2位	ドコモEnet (NTTドコモ)	62.83						
3位	ドコモEnet (NTTドコモ)	63.24	3位	J:COM NET (ジューターテレコム)	62.29						

『プロバイダ』 調査概要

回答者数：広域21,233人、北海道2,157人、東北2,155人、関東5,908人、甲信越・北陸2,013人、東海3,364人、近畿4,193人、中国1,749人、四国1,001人、九州・沖縄2,935人

調査企業数：広域51社、北海道33社、東北39社、関東65社、甲信越・北陸51社、東海67社、近畿52社、中国50社、四国38社、九州・沖縄45社

調査期間：2018/08/08～2018/08/23、2017/08/17～2017/09/07、2016/09/21～2016/09/28

調査対象者 性別：指定なし 年齢：18歳以上 地域：全国

条件：以下の条件を満たす人を対象とする。

- (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
- (3) 3ヶ月以上継続して利用している (4) 企業選定に関与した人

オリコン顧客満足度®とは、オリコンが独自に行っている顧客満足度の調査およびその結果を示した指標です。この指標を公開することで、日本で流通しているサービスや商品に対して消費者の選択を容易にすること、そして、それらを提供する企業の成長に貢献することを目指しています。

- ◆掲載・お取扱いについて・オリコン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。
- ◆出稿・広告・データ販売など各種窓口 ⇒ <https://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】

CS 事業本部 管理広報部 TEL:03-5785-5628/FAX:03-3405-5204