

【2019年 オリコン顧客満足度®調査】
実際にサービスを利用した 27,732 人が選んだ
『格安SIM/スマホ』『プロバイダ』ランキング発表
～実際の利用者コメントと共に満足度を公開～



“見えない満足度を可視化する”をコンセプトに、第三者の立場で独自に企画し調査を実施する「オリコン顧客満足度®」（<https://life.oricon.co.jp/>）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、『格安SIM』『格安スマホ』『プロバイダ』についての調査を実施し、本日その結果を当社サイト内にて発表いたしました。

今回で6回目となる『格安SIM』、5回目となる『格安スマホ』、13回目となる『プロバイダ』の満足度調査。実際の利用者に、総合満足度のほか、満足度を構成する評価項目を設定し、各項目についての評価をインターネット調査いたしました。

各ランキングと総合 TOP3 の結果は下記となります。

2019年 オリコン顧客満足度®ランキング TOP3

【格安SIM】

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

総合順位	サービス名	総合得点
1	楽天モバイル	67.10
2	LINEモバイル	67.05
3	イオンモバイル	67.03

【格安スマホ】

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

総合順位	サービス名	総合得点
1	BIGLOBEモバイル	67.22
2	OCN モバイル ONE	67.02
3	楽天モバイル	66.75

【プロバイダ】 https://life.oricon.co.jp/rank_provider/

北海道			東北			関東		
1	ドコモEnet (NTTドコモ)	63.72	1	au one net (KDDI)	62.47	1	So-net (ソニーネットワークコミュニケーションズ)	62.76
2	ぷらら (NTTぷらら)	62.16	2	BIGLOBE (ビッグロブ)	61.90	2	ドコモEnet (NTTドコモ)	61.89
3	@nifty (ニフティ)	61.57	3	So-net (ソニーネットワークコミュニケーションズ)	61.83	3	au one net (KDDI)	61.06
甲信越・北陸			東海			近畿		
1	ドコモEnet (NTTドコモ)	62.69	1	ドコモEnet (NTTドコモ)	62.73	1	eo光 (オプテージ)	64.58
2	au one net (KDDI)	60.15	2	ぷらら (NTTぷらら)	61.56	2	ドコモEnet (NTTドコモ)	62.05
3	OCN (NTTコミュニケーションズ)	59.95	3	So-net (ソニーネットワークコミュニケーションズ)	61.46	3	J:COM NET (ジュービターテレコム)	61.86
中国			四国			九州・沖縄		
1	ドコモEnet (NTTドコモ)	64.44	1	ピカラ (STNet)	66.03	1	BBIQ (QTnet)	65.32
2	ぷらら (NTTぷらら)	63.15	2	愛媛CATV (愛媛CATV)	65.70	2	OCN (NTTコミュニケーションズ)	63.14
3	OCN (NTTコミュニケーションズ)	62.14	3	ドコモEnet (NTTドコモ)	62.72	3	ドコモEnet (NTTドコモ)	62.59
広域企業								
1	GMOとくとくBB (GMOインターネット)	62.79						
2	ドコモEnet (NTTドコモ)	62.08						
3	楽天プロードバンド (楽天コミュニケーションズ)	62.06						

TOPICS

『格安SIM』

- ▶ **楽天モバイル**が調査開始以来初の1位に

『格安スマホ』

- ▶ **BIGLOBEモバイル**が調査開始以来初の1位を獲得

『プロバイダ』

- ▶ 「東北」では**au one net**が、「関東」では**So-net**が2年連続1位に
- ▶ 「四国」は**ピカラ**が4年連続1位に（※2016年のみ「中国・四国」として1位）
- ▶ 「近畿」では**eo光**が、「九州・沖縄」では**BBIQ**が5年連続1位 & 全評価項目1位を獲得

『格安SIM』

楽天モバイルが調査開始以来初の1位に

今回、【楽天モバイル（楽天株式会社）】が2014年からの調査開始以来、初の1位を獲得しました。また評価項目別では、「付帯サービス」で1位となりました。

《利用者のコメント》

「2時間ほどでスマートフォンはそのまま楽天モバイルに乗り換えができた。思っていたよりも簡単だった。紹介キャンペーンで2500円分のポイントがついた（20代・女性）」

「店頭での契約がスムーズにできタブレットでの重説はわかりやすかった。色々な質問に答えてもらい、待ち時間なくスマホを渡された。（60代以上・女性）」

続いて2位には、【LINEモバイル（LINEモバイル株式会社）】がランクイン。機能別では、「音声通話機能付き」で1位となりました。また3位は、【イオンモバイル（イオンテール株式会社）】となり、評価項目別では「プランの充実度」「初期設定のしやすさ」「保証サービス」の3項目で1位となりました。

評価項目別ランキング

加入手続き			繋がりやすさ			プランの充実度		
1	BIGLOBEモバイル	70.01	1	UQ mobile	70.60	1	イオンモバイル	71.86
2	LINEモバイル	69.73	2	楽天モバイル	66.99	2	LINEモバイル	71.38
3	楽天モバイル	69.38	3	BIGLOBEモバイル	66.22	3	mineo	71.30
初期設定のしやすさ			保証サービス			付帯サービス		
1	イオンモバイル	72.10	1	イオンモバイル	64.06	1	楽天モバイル	65.97
2	LINEモバイル	72.03	2	mineo	63.38	2	LINEモバイル	63.67
3	IIJmio	71.05	2	楽天モバイル	63.38	3	BIGLOBEモバイル	62.43
サポートサービス			コストパフォーマンス					
1	mineo	63.04	1	mineo	69.86			
2	BIGLOBEモバイル	61.95	2	イオンモバイル	69.70			
3	楽天モバイル	61.94	3	楽天モバイル	69.39			

『格安スマホ』

BIGLOBEモバイルが調査開始以来初の1位を獲得

今回、【BIGLOBEモバイル（ビッグロブ株式会社）】が2015年からの調査開始以来初の1位を獲得しました。評価項目別では、「加入手続き」「初期設定のしやすさ」「保証サービス」「サポートサービス」の4項目で1位となりました。

《利用者のコメント》

「店員さんが親身になっていろいろ丁寧にわかりやすく説明していただいて安心して利用することができた（40代・男性）」
 「とにかく安い。キャンペーンでほぼ支払いがないくらい。本体も他社より選びやすかった。申し込みもチャットですぐにできる。設定や申し込みも自分でスムーズにできた（50代・女性）」

続いて2位には、【OCN モバイル ONE（エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社）】がランクイン。「プランの充実度」「端末のラインナップ」の2項目で1位となりました。また3位は、【楽天モバイル（楽天株式会社）】となり、「付帯サービス」「コストパフォーマンス」の2項目で1位となりました。

評価項目別ランキング

加入手続き			繋がりやすさ			プランの充実度		
1	BIGLOBEモバイル	70.75	1	UQ mobile	69.45	1	OCN モバイル ONE	70.41
2	OCN モバイル ONE	70.13	2	BIGLOBEモバイル	68.42	2	BIGLOBEモバイル	69.83
3	楽天モバイル	68.49	3	楽天モバイル	67.84	3	楽天モバイル	69.20
初期設定のしやすさ			保証サービス			付帯サービス		
1	BIGLOBEモバイル	70.25	1	BIGLOBEモバイル	63.77	1	楽天モバイル	66.63
2	OCN モバイル ONE	68.35	2	OCN モバイル ONE	63.65	2	BIGLOBEモバイル	64.44
3	楽天モバイル	67.76	3	楽天モバイル	62.67	3	OCN モバイル ONE	63.83
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		
1	BIGLOBEモバイル	62.92	1	楽天モバイル	69.32	1	OCN モバイル ONE	67.98
2	OCN モバイル ONE	62.33	2	OCN モバイル ONE	68.11	2	BIGLOBEモバイル	66.33
3	楽天モバイル	62.24	3	BIGLOBEモバイル	67.89	3	楽天モバイル	66.25

『プロバイダ』ランキング

「東北」ではau one netが、「関東」ではSo-netが2年連続1位に

「東北」 https://life.oricon.co.jp/rank_provider/tohoku/

「関東」 https://life.oricon.co.jp/rank_provider/kanto/

今回2年連続で1位を獲得したのは、「東北」の【au one net(KDDI)〈KDDI株式会社〉】と「関東」の【So-net(ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社)】。

評価項目別では、それぞれ【au one net(KDDI)】が、「加入・開通手続き」「通信速度・安定性」「付帯サービス」「セキュリティ対策」の4項目で、【So-net】が、「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」の6項目で1位を獲得しています。

「四国」はピカラが4年連続1位に

「四国」 https://life.oricon.co.jp/rank_provider/shikoku/

今回、4年連続1位（※2016年のみ「中国・四国」も含む）を獲得したのは、「四国」の【ピカラ（STNet）〈株式会社STNet〉】。評価項目別では、「加入・開通手続き」「通信速度・安定性」「サポートサービス」「付帯サービス」「セキュリティ対策」の5項目でも1位となっています。

「近畿」ではeo光が、「九州・沖縄」ではBBIQが5年連続1位&全評価項目1位を獲得

「近畿」 https://life.oricon.co.jp/rank_provider/kinki/

「九州・沖縄」 https://life.oricon.co.jp/rank_provider/kyushu-okinawa/

今回、5年連続1位となったのは、「近畿」の【eo光（オプテージ）〈株式会社オプテージ〉】と「九州・沖縄」の【BBIQ（QTnet）〈株式会社QTnet〉】。両ランキング共に、評価項目別では2018年に続き2年連続で7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）すべてにおいて1位となりました。

「調査概要」

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

- 評価項目別：加入手続き/繋がりやすさ/プランの充実度/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
- 機能別：データ通信専用/音声通話機能付き
- 回答者数： 2,075人
- 調査企業数： 30社
- 調査期間： 2019/08/09～2019/09/19
- 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
 - (4) 料金を把握している人
- 正式ランキング名
「2019年 オリコン顧客満足度調査 格安SIMランキング」

格安スマホ <https://life.oricon.co.jp/rank-mvno/sp/>

- 評価項目別：加入手続き/繋がりやすさ/プランの充実度/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
- 機能別：音声通話機能付き
- 回答者数： 1,750人 ■調査企業数： 23社
- 調査期間： 2019/08/09～2019/09/19
- 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
 - (4) 料金を把握している人
- 正式ランキング名
「2019年 オリコン顧客満足度調査 格安スマホランキング」

プロバイダ https://life.oricon.co.jp/rank_provider/

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	広域企業
回答者数	1781人	1821人	6031人	1665人	3090人	4190人	1551人	885人	2652人	23907人
対象企業数	35社	39社	67社	53社	65社	51社	49社	33社	44社	158社

- 評価項目別：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
- 調査期間： 2019/08/09～2019/08/22、2018/08/08～2018/08/23、2017/08/17～2017/09/07
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：18歳以上
- 条件： 以下の条件を満たす人を対象とする。
 - (1) 過去3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
 - (5) 料金を把握している人
- 正式ランキング名
「2019年 オリコン顧客満足度調査 プロバイダランキング」

《注目ランキング》

子育て世帯・共働き世帯必見

「ハウスクリーニング」「家事代行サービス」「コインランドリー」ランキング

年末の大掃除など、家事の悩みが増えるこの季節。なるべく負担を減らしたい、少しでも時短をしたいなど、お悩み解決の比較・検討におすすめのランキングをピックアップ。子育て世帯・共働き世帯注目の「家事支援サービス」ランキングです。



家事代行サービス <https://life.oricon.co.jp/rank-housekeeping/>

ハウスクリーニング <https://life.oricon.co.jp/rank-house-cleaning/>

コインランドリー <https://life.oricon.co.jp/rank-laundromat/>

【2019年 家事代行サービス】

総合順位	サービス名	総合得点
1	家事の達人	75.54
2	ダスキン メリーメイド	74.49
3	マイ暮らす	74.46

【2019年 ハウスクリーニング】

総合順位	サービス名	総合得点
1	ヘアーズ	76.55
2	ダスキン サービスマスター	75.42
3	おそうじ本舗	75.14

【2019年 コインランドリー】

総合順位	サービス名	総合得点
1	mammaciao	70.80
2	WASHハウス	70.63
3	コインランドリー ピエロ	70.51

※その他にも日本最大規模の調査によるランキング結果をWEBサイトにて発表しております。

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。情報・サービスが世に溢れる中、この指標を公開することで、生活者にとって本当に価値あるサービス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。



オリコン顧客満足度®公式サイト <https://life.oricon.co.jp/>

現在155ランキングを公開中 (2019年12月時点)

■**保険**
自動車保険/バイク保険/自転車保険/生命保険/医療保険/がん保険
海外旅行保険/ペット保険/来店型保険ショップ

■**金融**
ネット証券/ネット銀行/ネットバンキング
住宅ローン/FX取引/銀行カードローン/ノンバンクカードローン

■**塾**
大学受験(塾・予備校 現役/個別指導塾 現役/難関大学特化型 現役)/高
校受験(集団塾/個別指導塾)/中学受験(集団塾/個別指導塾)/公立中
高一貫校対策 集団塾/小学生(集団塾/個別指導塾)/小学生向け/中
学生向け/高校生向け) 通信教育/家庭教師/幼児・小学生 学習教室/

■**スクール**
英会話教室/子ども英語/オンライン英会話/通信講座/資格スクール/公務
員試験予備校/企業研修(経営者向け/管理職向け/若手・中堅社員向け/
新卒社員向け)

■**生活**
ネット印刷通販/ふるさと納税サイト/ウォーターサーバー/ハウスクリー
ニング/家事代行サービス/引越し会社/ トランクルーム/食材宅配サー
ビス/定額制動画配信/カラオケボックス/レンタカー/格安レンタカー/車買
取会社/中古車情報サイト/コインランドリー

■**通信**
格安SIM/格安スマホ/プロバイダ

■**住宅**
不動産仲介 売却(マンション/戸建て)/不動産仲介 購入(マンション
/戸建て)/分譲マンション管理会社/賃貸情報店舗/賃貸情報サイト/リ
フォーム(大型/戸建て/マンション)/新築分譲マンション/ハウスメ
ーカー 注文住宅/建売住宅 パワービルダー 関東/建売住宅 ハウスメ
ーカー/建売住宅 不動産会社

■**小売**
スーツショップ/紳士服専門店

■**トラベル**
旅行予約サイト(国内旅行/海外旅行)/格安航空券比較サイト/格安ホ
テル比較サイト

■**美容**
エステサロン/サロン検索予約サイト

■**スポーツ&ヘルス**
フィットネスクラブ/24時間ジム 関東/キッズスイミング スクール

■**ウェディング**
ハウスウェディング/格安ウェディング/結婚相談所/結婚式場相談カ
ウンター/結婚式場情報サイト

■**人材関連**
新卒エージェント/新卒採用サイト/アルバイト情報サイト/転職サイト/
転職サイト 女性/転職エージェント/看護師転職/ハイクラス・ミドルク
ラス転職/人材派遣会社/製造派遣/派遣情報サイト/新卒採用サイト 採用
担当向け/新卒エージェント 採用担当向け

※オリコン顧客満足度®調査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

【お問い合わせ先】 CS 事業本部 管理広報ユニット 奥田・田中 ml-cspr@oricon.jp

TEL : 03-5785-5628/FAX : 03-3405-5204