

## 2020年 オリコン顧客満足度<sup>®</sup>調査 2,274人が回答した満足度の高い『格安SIM/格安スマホ』ランキング発表

**BIGLOBEモバイル、初の「格安SIM」総合1位に**

**イオンモバイル、通算2度目の「格安スマホ」総合1位に**

～選定理由「月々の支払いが少なくなるから」が最多 63.7%～

～最も重視したのは「料金プランの分かりやすさ」がトップに～



“見えない満足度を可視化する”をコンセプトに、第三者の立場で顧客満足度調査を実施する株式会社oricon ME（読み:オリコン エムイー 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』についての満足度調査を実施し、12月1日（火）14時00分にその結果を「オリコン顧客満足度<sup>®</sup>」公式サイト内（<https://life.oricon.co.jp/>）にて発表いたしました。

『格安SIM』の調査は、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全国の18～84歳までの利用者1,349人を対象。『格安スマホ』の調査は、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全国の18～84歳までの利用者925人を対象に、2020/7/14～8/3の期間でインターネットによるアンケートを実施いたしました。

（※ 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」）

### 2020年 オリコン顧客満足度<sup>®</sup>調査 『格安SIM』『格安スマホ』 各総合ランキング

格安SIM				格安スマホ			
総合順位	前回順位	サービス名	総合得点	総合順位	前回順位	サービス名	総合得点
1位	5位	BIGLOBEモバイル	70.01	1位	高評	イオンモバイル	70.43
2位	4位	mineo	68.64	2位	高評	LINEモバイル	69.30
3位	2位	LINEモバイル	68.53	3位	1位	BIGLOBEモバイル	68.58
4位	3位	イオンモバイル	68.05	4位	2位	OCN モバイル ONE	68.24
5位	8位	OCN モバイル ONE	66.57	5位	高評	J:COM MOBILE	65.94

※TOP5以外の高評企業はサイトにて掲載しております。 高評…規定人数の半数以上の回答があり、総合得点が60.00点以上の企業

#### -TOPICS-

- ・『格安SIM』BIGLOBE モバイル、初の総合1位に（2ページ参照）
- ・ビッグロブ株式会社 執行役員 コンシューマ事業本部副本部長 中川圭子様からの受賞コメント（2ページ参照）
- ・『格安スマホ』イオンモバイル、通算2度目の総合1位に（3ページ参照）
- ・イオンリテール株式会社 執行役員 住居余暇・H&BC 本部長 齊藤岳彦様からの受賞コメント（3ページ参照）
- ・選定理由「月々の支払いが少なくなるから」が最多 63.7%（4ページ参照）
- ・最も重視したのは「料金プランの分かりやすさ」がトップに（4ページ参照）

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL : 03-5785-5628  
オリコン顧客満足度ランキング広報窓口 星/長谷川/奥田/田中

## 『格安SIM』ランキング TOPICS

### ■【BIGLOBEモバイル】が初の『格安SIM』満足度ランキング総合1位に

(調査対象企業：34社／調査対象者数：1,349人)

2014年の調査開始以来、7回目の発表となる今回（2020年）の『格安SIM』ランキングでは、総合得点70.01点を獲得した【BIGLOBEモバイル（ビッグロブ株式会社 本社:東京都品川区）】が、前回（2019年）の得点（66.76点）、順位（5位）をともに上回り、初の総合1位となりました。なお【BIGLOBEモバイル】は、前回（2019年）の『格安スマホ』ランキングでも総合1位を獲得しており、今回で2つ目の受賞となります。

評価項目では、全8項目のうち6項目で1位を獲得。70点台を獲得した「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」のほか、「保証サービス」「付帯サービス」の項目でも1位の評価を得ています。

そのほかの評価項目では、【mineo（株式会社オプテージ 本社:大阪府大阪市）】が、「サポートサービス」で4年連続、「コストパフォーマンス」で3年連続の1位となりました。

#### ～【BIGLOBE モバイル】実際の利用者コメント～

「料金プランが分かりやすく、月額料金を大きく節約できるようになったことに満足している（30代・女性）」

「加入後半年間のエンタメフリーオプション無料、加入月から3ヶ月割引などが良かった（50代・男性）」

#### 『格安SIM』評価項目別ランキング

加入手続き			繋がりやすさ		
1位	BIGLOBEモバイル	73.02	1位	BIGLOBEモバイル	70.79
2位	LINEモバイル	71.50	2位	OCN モバイル ONE	67.87
3位	mineo	70.15	3位	mineo	67.85
4位	イオンモバイル	69.90	4位	イオンモバイル	67.13
5位	OCN モバイル ONE	67.86	5位	LINEモバイル	66.78
プランの充実度			初期設定のしやすさ		
1位	BIGLOBEモバイル	73.89	1位	BIGLOBEモバイル	73.71
2位	mineo	73.36	2位	LINEモバイル	73.09
3位	LINEモバイル	72.71	3位	イオンモバイル	72.38
4位	イオンモバイル	72.62	4位	mineo	72.30
5位	OCN モバイル ONE	69.75	5位	OCN モバイル ONE	70.09
保証サービス			付帯サービス		
1位	BIGLOBEモバイル	65.45	1位	BIGLOBEモバイル	65.53
2位	mineo	64.04	2位	LINEモバイル	64.26
3位	LINEモバイル	63.74	3位	mineo	62.63
4位	イオンモバイル	63.36	4位	OCN モバイル ONE	61.55
5位	OCN モバイル ONE	62.32	5位	イオンモバイル	61.45
サポートサービス			コストパフォーマンス		
1位	mineo	65.07	1位	mineo	71.31
2位	BIGLOBEモバイル	64.73	2位	BIGLOBEモバイル	71.28
3位	イオンモバイル	64.32	3位	LINEモバイル	70.83
4位	LINEモバイル	63.55	4位	イオンモバイル	70.71
5位	OCN モバイル ONE	62.37	5位	OCN モバイル ONE	68.64

※TOP5以外の高評価企業はサイトにて掲載しております。

～以下、『格安SIM』ランキングにて総合1位となった【BIGLOBEモバイル】中川 圭子 氏より受賞コメント～

#### 《2020年 オリコン顧客満足度®調査『格安SIM』ランキング 総合1位 BIGLOBE モバイル》 ビッグロブ株式会社 執行役員 コンシューマ事業本部副本部長 中川 圭子 氏

この度、2020年 オリコン顧客満足度調査『格安SIM』ランキング総合1位に選ばれたことを大変、光栄に思います。

BIGLOBEをご利用いただいておりますユーザーの皆さまの温かいご支持に、厚く御礼申し上げます。

全8項目の中で、6項目で1位という高評価をいただき、中でも、「加入手続き」「プランの充実度」「初期設定のしやすさ」「付帯サービス」に関しましては、お客様からの様々なご意見やWEBサイトの分析などを通して、日々、全社一丸となって改善に努めております。

コロナ禍の状況でも、非対面でのお申込みやご利用に際して、ご不便がないように、プラン診断やサポート動画コンテンツ、チャットサポートなど、オンライン上のコンテンツ拡充やブラッシュアップ等も行わせていただいております。

今後も、「つながる喜び、つなげる喜び」の企業理念のもと、お客様のペインに真摯に向き合い、皆さまの生活がより豊かで楽しいものとなるよう、コミュニケーションの改善やサービス開発に努めてまいりますので、引き続き、ご支援のほど、よろしくお願いいたします。

## 『格安スマホ』ランキング TOPICS

### ■【イオンモバイル】が通算2度目の『格安スマホ』満足度ランキング総合1位に

(調査対象企業：22社、調査対象者数：925人)

2015年の調査開始以来、6回目の発表となる『格安スマホ』ランキング。今回（2020年）は【イオンモバイル（イオンリテール株式会社 本社:千葉県千葉市）】が、2017年に次いで通算2度目となる総合1位を獲得しました。

評価項目では、全9項目のうち「加入手続き」「繋がりやすさ」「プランの充実度」「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6項目で1位に。とくに「プランの充実度」では、2位以下と2点以上差の74.92点をマークし、「格安SIM」「格安スマホ」を通じて、全ての評価項目のなかで最も高い得点を得ています。

なお、評価項目の「端末のラインナップ」では、総合4位の【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 本社:東京都千代田区）】が、前回の67.98点を上回る70.42点を獲得し、前回に次いで2年連続の1位となりました。

#### 『格安スマホ』評価項目別ランキング

加入手続き			繋がりやすさ		
1位	イオンモバイル	71.78	1位	イオンモバイル	72.03
2位	LINEモバイル	71.50	2位	BIGLOBEモバイル	71.30
3位	OCN モバイル ONE	71.19	3位	OCN モバイル ONE	70.59
4位	BIGLOBEモバイル	70.50	4位	LINEモバイル	69.31
5位	J : COM MOBILE	68.44	5位	J : COM MOBILE	68.48

プランの充実度			初期設定のしやすさ		
1位	イオンモバイル	74.92	1位	LINEモバイル	73.07
2位	LINEモバイル	72.77	2位	イオンモバイル	72.57
3位	OCN モバイル ONE	71.22	3位	BIGLOBEモバイル	70.86
4位	BIGLOBEモバイル	70.92	4位	J : COM MOBILE	70.49
5位	J : COM MOBILE	66.18	5位	OCN モバイル ONE	70.09

保証サービス			付帯サービス		
1位	イオンモバイル	67.82	1位	LINEモバイル	66.58
2位	LINEモバイル	65.48	2位	イオンモバイル	65.60
3位	J : COM MOBILE	64.94	3位	BIGLOBEモバイル	65.57
4位	BIGLOBEモバイル	64.71	4位	OCN モバイル ONE	64.08
5位	OCN モバイル ONE	63.07	5位	J : COM MOBILE	59.80

サポートサービス			コストパフォーマンス		
1位	イオンモバイル	66.43	1位	イオンモバイル	72.56
2位	LINEモバイル	65.61	2位	LINEモバイル	70.89
3位	BIGLOBEモバイル	64.49	3位	BIGLOBEモバイル	70.40
4位	J : COM MOBILE	63.50	4位	OCN モバイル ONE	69.51
5位	OCN モバイル ONE	63.18	5位	J : COM MOBILE	68.04

端末のラインナップ		
1位	OCN モバイル ONE	70.42
2位	イオンモバイル	68.63
3位	LINEモバイル	67.43
4位	BIGLOBEモバイル	67.33
5位	J : COM MOBILE	61.15

※TOP5以外の高評企業はサイトにて発表しております。

#### ～【イオンモバイル】実際の利用者コメント～

「家族とパケット共有出来るプランがあり、二人分でちょうど良いギガ数が選べた点が良かった（30代・女性）」  
 「設定や使い方を電話サポートで教えてもらえるので便利だった（70代・男性）」

～以下、『格安スマホ』ランキングにて総合1位となった【イオンモバイル】齊藤 岳彦 氏より受賞コメント～

#### 《2020年 オリコン顧客満足度®調査『格安スマホ』ランキング 総合1位 イオンモバイル》 イオンリテール株式会社 執行役員 住居余暇・H&BC本部長 齊藤 岳彦 氏

この度は、2020年オリコン顧客満足度調査『格安スマホ』ランキングにおいて、総合1位という大変名誉な評価をいただき、心より御礼申し上げます。

また、イオンモバイル通信サービスをご利用頂き、さらに評価して頂いたお客さまに感謝申し上げます。

2016年2月のサービス開始当初から、格安な料金で、安心してスマートフォンをご利用頂けるように努めており、そのような取組みに対して、お客さまより高い評価をいただきましたこと大変嬉しく思います。

これからも、お客さま満足の向上を目指し、“国内最安級の価格”と“手厚いサポート”により、お客さまの快適で楽しいスマートライフをサポートさせていただきます。



## ■ 選定理由「月々の支払いが少なくなるから」が最多 63.7%

今回実施した『格安SIM』『格安スマホ』両調査の回答者2,274人に「サービスの利用を決めた理由」（複数回答）を聴取したところ、「月々の支払いが少なくなるから」が63.7%で最も多く、「キャンペーンに魅力を感じたから」が34.8%、「料金プランが豊富だったから」が20.2%となりました。

## ■ 最も重視したのは「料金プランの分かりやすさ」がトップに

また、MVNO（格安SIM／格安スマホ）を選ぶ際（利用する前）に、「最も重視した項目」（複数回答）は「料金プランの分かりやすさ」が52.3%でトップでした。以下、「料金に対するサービスの質」が37.6%、「加入キャンペーン」が35.1%、「インターネットの繋がりやすさ・通信の安定性」が26.7%と続いています。

### <サービスの利用を決めた理由（複数回答）>

（上位10項目）

	割合
月々の支払いが少なくなるから	63.7%
キャンペーンに魅力を感じたから	34.8%
料金プランが豊富だったから	20.2%
その他	8.2%
インターネットの通信速度が速かったから	8.0%
申込み窓口が豊富だったから	6.3%
端末商品が豊富だったから	5.8%
雑誌やネットでの評価が高いから	5.4%
友人・知人から薦められたから	4.2%
ポイントサービスが充実していたから	4.1%

### <重視した項目（複数回答）>

（上位10項目）

	割合
料金プランの分かりやすさ	52.3%
料金に対するサービスの質	37.6%
加入キャンペーン	35.1%
インターネットの繋がりやすさ・通信の安定性	26.7%
加入手続きの容易さ	24.7%
割引・キャンペーンの内容の魅力さ	22.5%
インターネットの通信速度	20.9%
料金プランの豊富さ	20.9%
契約完了（使用開始）までの時間	16.4%
最低契約期間の納得度（3年縛りなど）	16.3%

## 《調査概要》2020年 オリコン顧客満足度<sup>®</sup>調査 格安SIM／格安スマホ

- サンプル数：<格安SIM> 1,349人 / <格安スマホ> 925人
- 調査企業数：<格安SIM> 34社 / <格安スマホ> 22社
- 規定人数：100人以上
- 定義 <格安SIM>：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者  
 <格安スマホ>：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者
- 調査期間：2020/07/14～2020/08/03
- 調査対象者：性別：指定なし  
 年齢：18～84歳  
 条件：以下すべての条件を満たす人
  - (1) <格安SIM> 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  
 <格安スマホ> 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
 ただし、法人での利用は対象外とする

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

# オリコン顧客満足度とは

- ✓これまで約 **190**以上の調査ランキングを発表
- ✓累計 **250** 万人以上の回答を得た大規模調査
- ✓**2006** 年より蓄積された膨大な調査データを保有

オリコンは、音楽ランキングを通じて、目に見えない「人気」という指標を目に見えるかたちで提供してきました。そのグループ事業として、2006年より、さまざまな業種・業態のサービスの満足度を可視化する「顧客満足度（CS）調査」を開始しました。第三者機関として実際にサービスを利用したことのあるユーザーのみを対象とした大規模アンケート調査を実施し、現在までに190のランキング、延べ250万人が回答した“本当に満足するサービス”を公開しています。貴媒体の報道・特集等にて企業紹介の折には、ぜひ本リリース調査結果をご活用ください。



## オリコン顧客満足度



～そして **2021年8月**、オリコン顧客満足度は事業開始から **15** 周年を迎えます～

弊社事業の歩みや新たな領域への新規取り組み等、ぜひ取材をご検討いただけますと幸いです

### 現在15カテゴリ 190ランキングを公開中（2020年12月時点）

<ul style="list-style-type: none"> <li>●<b>保険</b> 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・火災保険</li> <li>●<b>金融</b> 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・iDeCo 証券会社・外貨預金</li> <li>●<b>塾</b> 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/幼児教室 知育</li> <li>●<b>スクール</b> 英会話スクール・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</li> <li>●<b>生活</b> 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（レンタル収納スペース/コンテナ/宅配型） 定額制動画配信・レンタカー・格安レンタカー・カーシェアリング・車買取会社 中古車情報サイト・食材宅配サービス・ネットスーパー・カフェ・スマホ決済サービス マンガアプリ（総合型/出版社公式/オリジナル）・電子書籍サービス・フードデリバリーサービス</li> <li>●<b>通信</b> 格安SIM・格安スマホ・プロバイダ</li> <li>●<b>住宅</b> 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 ビルダー 建売住宅 ハウスメーカー・建売住宅 不動産会社</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●<b>小売</b> スーツショップ・紳士服専門店・家電量販店・ドラッグストア</li> <li>●<b>トラベル</b> 旅行予約サイト（国内旅行/海外旅行）・航空券比較サイト・ホテル比較サイト ツアー比較サイト・ホテル（ビジネス利用/観光利用）</li> <li>●<b>美容</b> フェイシャルエステ・ブライダルエステ・痩身 ボディケアエステ サロン検索予約サイト</li> <li>●<b>スポーツ&amp;ヘルス</b> 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</li> <li>●<b>ウェディング</b> 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・婚活マッチングアプリ</li> <li>●<b>人材</b> 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</li> <li>●<b>レジャー</b> テーマパーク（東日本/西日本） 映画館（北海道・東北/関東/甲信越・北陸/東海/近畿/中国・四国/九州・沖縄） カラオケボックス</li> <li>●<b>ビジネス</b> ネット印刷通販・ビジネスチャットツール・Web会議ツール・企業研修</li> </ul>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- 「オリコン顧客満足度®」公式サイト ⇒<https://life.oricon.co.jp/>
- 「オリコン顧客満足度®」調査・ランキング方法について ⇒<https://cs.oricon.co.jp/method/>
- オウンドメディア「ミチタリ by オリコン顧客満足度」 ⇒<https://cs.oricon.co.jp/michitari/>
- ニュースリリース一覧 ⇒<https://life.oricon.co.jp/information/newsrelease/>

※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。  
報道目的以外での掲載データおよび掲載ランキングのご使用はご遠慮ください。

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL : 03-5785-5628  
オリコン顧客満足度ランキング広報窓口 星/長谷川/奥田/田中