

2021年 オリコン顧客満足度®調査

満足度の高い『携帯キャリア』『キャリア格安ブランド』ランキング発表



【楽天モバイル】が『携帯キャリア』総合1位に

ドコモ新料金プラン【ahamo（アハモ）】が『キャリア格安ブランド』総合1位に

《利用実態》今の料金プランが自分の生活スタイルに「合っている」と回答した割合

『携帯キャリア』全体では82.8%、『キャリア格安ブランド』全体では92.4%

【楽天モバイル】、【ahamo（アハモ）】の2ブランドが全体平均を上回る高い支持

“見えない満足を可視化する”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『携帯キャリア』『キャリア格安ブランド』についての満足度調査を実施し、12月1日（水）14時00分にその結果を「オリコン顧客満足度®」公式サイト内（<https://life.oricon.co.jp/>）にて発表いたしました。

2021年は携帯電話各社から相次いで新料金プランが発表・開始され、総務省の消費者物価指数の下落にも反映されるなど、大きな話題となりました。今回、弊社では2015年以来6年ぶりの発表となる『携帯キャリア』、そして今年3月よりサービス提供が始まった携帯キャリアのオンライン専用プラン（『キャリア格安ブランド』のランキング名称にて紹介）について調査を行いました。

本調査は、全国の実際のサービス利用者を対象に、インターネットによるアンケートを実施。事前調査や企業ヒアリングをもとに、サービスにおける評価項目を設定し、調査企業を対象に各項目への評価について回答を聴取いたしました。結果を集計し規定の回答者数を満たした企業について、総合、評価項目別のランキング形式で発表しています。

2021年 オリコン顧客満足度®調査

『携帯キャリア』総合ランキング

総合順位	サービス名	総合得点
1位	楽天モバイル	68.5
2位	docomo	65.3
3位	SoftBank	63.3
4位	au	63.2

『キャリア格安ブランド』総合ランキング

総合順位	サービス名	総合得点
1位	ahamo	72.1
2位	LINEMO	70.4
3位	povo	70.0

※『キャリア格安ブランド』調査時、LINEMOはスマホプラン、povoはpovo1.0を対象に聴取。

※総合得点は評価項目に利用者ニーズに基づく重要度の掛け合わせ、他者推奨得点を加味して算出しています。

【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 長谷川/田中/辻

『携帯キャリア』『キャリア格安ブランド』 ランキング構成

■ 総合

- 評価項目別「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（※）」（※『携帯キャリア』のみ）

『携帯キャリア』

■【楽天モバイル】が『携帯キャリア』満足度総合1位に

（調査対象企業：4社／調査対象者数：8,444人）

『携帯キャリア』の満足度調査は、移動体回線網を自社で保有し、直接自社ブランドで通信サービスを提供する企業4社について、過去1年以内にスマートフォン、フィーチャーフォンの新規契約・機種変更・キャリアの乗り換えのいずれかを行ない、現在メインで利用している全国の15～84歳までの利用者8,444人を対象に、2021/07/09～2021/07/26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。

今回は、2020年4月に第4のキャリアとしてサービスを開始した【楽天モバイル（楽天モバイル株式会社 本社：東京都世田谷区）】が、総合1位を獲得。

全9項目の評価項目では、「加入手続き」「初期設定のしやすさ」「料金プラン」「端末のラインナップ」「コストパフォーマンス」「付帯サービス」の6項目で1位に。とくに、料金プランのわかりやすさ、最適さ、選びやすさ、などの小項目からなる評価項目別「料金プラン」では、2位以下と10pt近い差の72.8点で1位の評価を得ています。

また、総合2位の【docomo（株式会社NTTドコモ 本社：東京都千代田区）】は、評価項目別「繋がりやすさ」「サポートサービス」「保証サービス」の3項目で1位を獲得しています。

『携帯キャリア』 評価項目別ランキング

加入手続き			初期設定のしやすさ		
1位	楽天モバイル	72.5	1位	楽天モバイル	70.6
2位	docomo	67.2	2位	docomo	67.0
3位	SoftBank	66.7	3位	SoftBank	66.5
4位	au	66.2	4位	au	66.3
繋がりやすさ			料金プラン		
1位	docomo	71.0	1位	楽天モバイル	72.8
2位	au	69.1	2位	docomo	63.9
3位	SoftBank	67.8	3位	SoftBank	63.3
4位	楽天モバイル	66.9	4位	au	62.6
端末のラインナップ			コストパフォーマンス		
1位	楽天モバイル	65.6	1位	楽天モバイル	69.5
2位	docomo	64.8	2位	docomo	64.7
3位	SoftBank	64.4	3位	SoftBank	63.9
4位	au	63.6	4位	au	63.4
サポートサービス			付帯サービス		
1位	docomo	64.0	1位	楽天モバイル	70.5
2位	SoftBank	62.7	2位	docomo	67.5
2位	楽天モバイル	62.7	3位	SoftBank	65.8
4位	au	62.6	4位	au	65.3
保証サービス					
1位	docomo	64.1			
2位	楽天モバイル	63.1			
3位	SoftBank	62.9			
4位	au	62.6			

～【楽天モバイル】 実際の利用者コメント～

「月額料金が安い。プランがシンプルで分かりやすいのが良かった（20代・女性）」

「1年間携帯料金が無料で、専用アプリからの通話も無料な点が良かった（20代・女性）」

「使った分だけ支払うので、料金プランが自分に合っている（20代・女性）」

「月額料金が楽天のMVNO回線利用時よりも安くなったことが良かった（50代・男性）」

《2021年 オリコン顧客満足度®調査 携帯キャリア 総合第1位》 楽天モバイル株式会社 常務執行役員兼CMO 河野奈保氏より受賞コメント

この度は、2021年 オリコン顧客満足度調査『携帯キャリア』ランキングにおいて、総合1位の評価をいただき、大変光栄に思います。また、いつも楽天モバイルをご利用いただいているお客様に心より御礼申し上げます。

今年4月にアップグレードした「Rakuten UN-LIMIT VI」は、データ利用量に応じてプラン料金が決まり、1回線目は月間データ利用量が1GB以下の場合には0円、20GB超過後は楽天回線エリアにおいてデータ利用量の上限なく



Rakuten UN-LIMIT VI

2,980円（税抜）で使い放題となる「すべての人に最適なワンプラン」として提供しております。この度、「Rakuten UN-LIMIT VI」がお客様から高い評価をいただけたことを大変嬉しく思います。

今後も、お客様の生活がより一層便利で快適になるようなサービスを提供してまいります。引き続き、ご支援いただけますと幸いです。

『キャリア格安ブランド』

■ドコモ新料金プラン【ahamo（アハモ）】が『キャリア格安ブランド』満足度総合1位に

（調査対象企業：3社、調査対象者数：2,122人）

『キャリア格安ブランド』評価項目別ランキング

『キャリア格安ブランド』の満足度調査は、携帯キャリア会社が運営しており、主に中容量（15～20GB）で低価格（3,000円程度）のオンライン専用のサービスを提供している企業3社について、2021年3月以降にスマートフォンの新規契約・プラン変更・キャリアの乗り換えのいずれかを行ない、現在メインで利用している全国の18～69歳までの利用者2,122人を対象に、2021/07/09～2021/08/10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。

加入手続き			初期設定のしやすさ		
1位	povo	73.1	1位	povo	74.6
2位	ahamo	72.9	2位	ahamo	72.6
3位	LINEMO	71.6	3位	LINEMO	71.4
繋がりやすさ			料金プラン		
1位	ahamo	76.1	1位	ahamo	78.5
2位	povo	74.4	2位	LINEMO	78.1
3位	LINEMO	74.3	3位	povo	77.0
コストパフォーマンス			サポートサービス		
1位	ahamo	75.5	1位	ahamo	63.5
2位	LINEMO	75.0	2位	LINEMO	63.4
3位	povo	73.8	3位	povo	62.6
付帯サービス			保証サービス		
1位	ahamo	66.8	1位	ahamo	62.5
2位	LINEMO	64.7	2位	LINEMO	60.5
3位	povo	64.3	3位	povo	60.4

今回は、2021年3月にサービスを開始したNTTドコモの新料金プラン【ahamo（NTTドコモ株式会社 本社：東京都千代田区）】が、総合1位を獲得しました。

全8項目の評価項目では、「繋がりやすさ」「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」「保証サービス」の6項目で1位に。とくに、料金プランのわかりやすさ、最適さ、選びやすさ、などの小項目からなる評価項目別「料金プラン」では、今回の総合得点と全評価項目の中で最も高い78.5点の高評価を獲得しています。

～【ahamo】 実際の利用者コメント～

- 「ドコモの時より多くの通信量を使えるようになった（20代・男性）」
- 「ドコモの品質を大容量なのに格安で利用できる点が良かった（30代・男性）」
- 「ドコモ継続年数が引き継がれたことが良かった（30代・女性）」
- 「プランが一つなので迷いがなかった点が良かった（40代・女性）」
- 「つながりやすく 20GBまで使えて価格が安い点が良かった（50代・女性）」

《2021年 オリコン顧客満足度®調査 キャリア格安ブランド 総合第1位》
NTTドコモ株式会社 ahamo推進室 室長 岡 慎太郎氏より受賞コメント

この度、2021年 オリコン顧客満足度調査『キャリア格安ブランド』ランキング総合1位に選ばれたことを大変、光栄に思っております。

若年層に真に必要なとされる料金サービスとは何か、60人以上のインタビューを通して、理解を深め、カスタマーファーストの視点にこだわって設計をしました。

オンライン手続きに特化したプランということもあり、制度・アフターサービスなどを0から考えるなど、たいへん苦勞をしましたが、お客様からの高いご支持をいただくことができ、心から嬉しく思っております。

特に「繋がりやすさ」「料金プラン」「コストパフォーマンス」においてNo.1をいただけたことに関しては、今までのドコモの強みに加えて、お客様からのお声に応えた「シンプル1プラン」が評価された結果だと感じています。

今後もより良いahamoにすべく邁進してまいりますので、よろしくお願い申し上げます。



《携帯キャリア・キャリア格安ブランド 利用実態》

■ 今の料金プランが自分の生活スタイルに「合っている」と回答した割合

『携帯キャリア』利用者全体では82.8%、

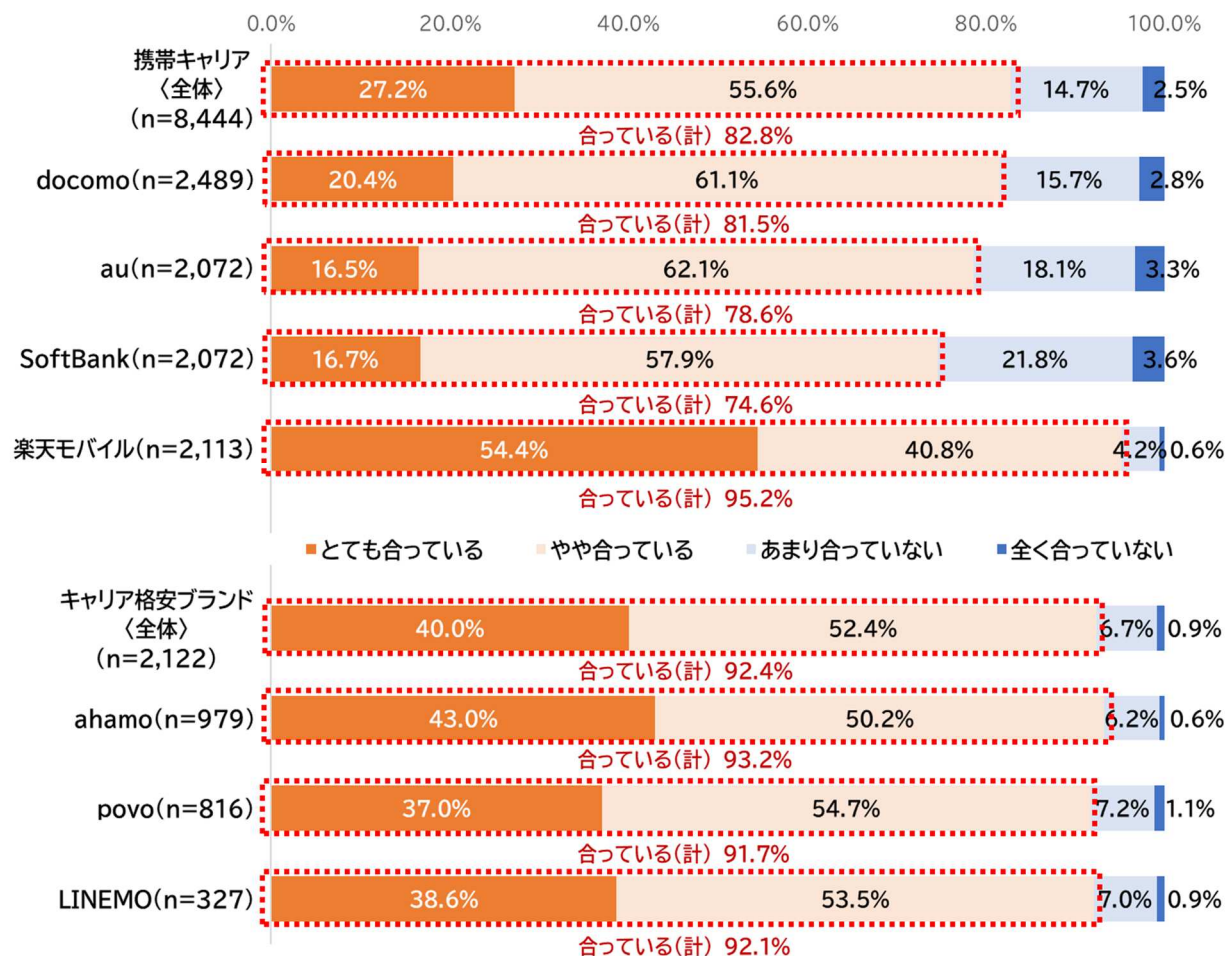
『キャリア格安ブランド』利用者全体では92.4%

【楽天モバイル】、【ahamo】の2ブランドが全体平均を上回る高い支持

今回『携帯キャリア』4社（n=8,444）と『キャリア格安ブランド』3社（n=2,122）それぞれの調査対象者に対して『今の料金プランが、自分の生活スタイルに合っていると思いますか？』と聴取し、「合っている」と回答した人の割合（「とても合っている」「やや合っている」の計）を調べたところ、『携帯キャリア』利用者全体では82.8%、『キャリア格安ブランド』利用者全体では92.4%で『携帯キャリア』を10%近く上回りました。

なお、『携帯キャリア』では【楽天モバイル】（95.2%）、『キャリア格安ブランド』では【ahamo】（93.2%）の2ブランドが、各全体平均の数値（『携帯キャリア』82.8%、『キャリア格安ブランド』92.4%）を上回り、その支持の高さが伺える結果となりました。

今利用している携帯料金プランは、あなたの生活スタイルに、
どのくらい合っていると思いますか？（単一回答）



《調査概要》2021年 オリコン顧客満足度®調査『携帯キャリア』

- サンプル数:8,444人 ■ 調査企業数:4社 ■ 規定人数:100人以上
- 定義:移動体回線網を自社で保有し、直接自社ブランドで通信サービスを提供する企業
- 調査期間:2021/07/09~2021/07/26
- 調査対象者:性別:指定なし 年齢:15~84歳(中学生は除く) 地域:全国
条件:以下すべての条件を満たす人
 - 1) 過去1年以内にスマートフォン、フィーチャーフォンの新規契約・機種変更・キャリアの乗り換えのいずれかをし、現在メインで利用している人
 - 2) サービス選定に関与した人 3) 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 <https://life.oricon.co.jp/rank-mobile-carrier/>

《調査概要》2021年 オリコン顧客満足度®調査『キャリア格安ブランド』

- サンプル数:2,122人 ■ 調査企業数:3社 ■ 規定人数:100人以上
- 定義:携帯キャリア会社が運営しており、主に中容量(15~20GB)で低価格(3,000円程度)のオンライン専用のサービスを提供している企業
- 調査期間:2021/07/09~2021/08/10
- 調査対象者:性別:指定なし 年齢:18~69歳 地域:全国
条件:以下すべての条件を満たす人
 - 1) 2021年3月以降にスマートフォンの新規契約・プラン変更・キャリアの乗り換えのいずれかをし、現在メインで利用している人
 - 2) 1ヶ月以上継続して利用している人
 - 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 <https://life.oricon.co.jp/rank-mobile-carrier/reasonable/>

オリコン顧客満足度®とは

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184ランキング、延べ284万人が回答した“本当に満足するサービス”を公開しています。

※本プレスリリースの内容を引用される際は、以下の点にご留意ください。

- ・引用元の記載：「オリコン顧客満足度®」「oricon ME(オリコンエムイー)」による調査である旨をご記載ください。
- ・リンクの記載：Web上でご紹介いただく場合、「オリコン顧客満足度®」内の該当ランキングページ (<https://life.oricon.co.jp/rank-mobile-carrier/>) (<https://life.oricon.co.jp/rank-mobile-carrier/reasonable/>) のリンク設置をお願いいたします。その際、以下のランキング名をアンカーテキストとしてご使用いただけますと幸いです。

2021年「オリコン顧客満足度(R)調査」携帯キャリア／キャリア格安ブランド「ランキング」
(「」=半角スペース)

- 「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 長谷川／田中／辻