

2021年 オリコン顧客満足度®調査

満足度の高い『格安SIM/格安スマホ (MVNO)』ランキング発表

『格安SIM』(SIM単体) 満足度調査は
【NUROモバイル】と【mineo (マイネオ)】が同点で総合1位に



『格安スマホ』(SIM+端末セット) では
【イオンモバイル】が2年連続3度目の総合1位に

“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、『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(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。

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 『格安SIM』『格安スマホ』総合ランキング

格安SIM

総合順位	サービス名	総合得点
1位	NUROモバイル	74.2
1位	mineo	74.2
3位	UQmobile	71.8
4位	OCN モバイル ONE	70.5
5位	イオンモバイル	70.2
6位	IIJmio	70.1
7位	Y!mobile	69.8
8位	BIGLOBEモバイル	67.3

格安スマホ

総合順位	サービス名	総合得点
1位	イオンモバイル	73.4
2位	mineo	69.5
3位	IIJmio	69.0
4位	UQmobile	68.9
5位	OCN モバイル ONE	67.5
6位	J:COM MOBILE	66.7
7位	BIGLOBEモバイル	66.6
8位	Y!mobile	66.5

※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。

《『格安SIM/格安スマホ』ランキング構成》

- 総合
- 評価項目別「加入手続き」「初期設定のしやすさ」「繋がりやすさ」「プランの充実度」「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」「端末のラインナップ(※)」「(※格安スマホのみ)

【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

『格安SIM』（SIM単体）

■【NUROモバイル】（初）と【mineo（マイネオ）】（通算2度目）が同点で総合1位に

（調査対象企業：25社／調査対象者数：1,760人）

『格安SIM』の調査は、過去1年以内にMVNO（※）及びサブブランド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）で購入かつ開通設定を行い、現在メインで利用している全国の18～84歳までの利用者1,760人を対象に、2021/7/9～9/21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」）

2014年の調査開始以来、8回目の発表となる今回は、ともに総合得点74.2点を獲得した【NUROモバイル（ソーネットネットワークコミュニケーションズ株式会社 本社:東京都品川区）】と、【mineo（株式会社オプテージ 本社:大阪府大阪市）】が、同点で総合1位となりました。【NUROモバイル】による総合1位受賞は初、【mineo】は2018年以来、通算2度目の受賞となります。（同点の場合は五十音順にて掲載）

全8項目の評価項目では、【NUROモバイル】が「初期設定のしやすさ」「コストパフォーマンス」の2項目で1位に。とくに「初期設定のしやすさ」では、全評価項目中最も高い78.6点を獲得しています。一方、【mineo】は「加入手続き」「プランの充実度」「コストパフォーマンス」「サポートサービス」の4項目で1位の評価を得ています。

つづいて「繋がりやすさ」「保証サービス」の2項目では、総合3位の【UQmobile（KDDI株式会社 本社:東京都千代田区）】が1位を獲得。「付帯サービス」では、総合7位の【Y!mobile（ソフトバンク株式会社 本社:東京都港区）】が1位を獲得しています。

『格安SIM』 評価項目別ランキングTOP3

加入手続き			初期設定のしやすさ		
1位	mineo	75.4	1位	NUROモバイル	78.6
2位	NUROモバイル	75.3	2位	mineo	77.8
3位	IIJmio	73.2	3位	イオンモバイル	76.6
繋がりやすさ			プランの充実度		
1位	UQmobile	73.9	1位	mineo	77.1
2位	OCN モバイル ONE	73.7	2位	NUROモバイル	76.0
3位	NUROモバイル	73.5	3位	IIJmio	73.2
3位	mineo	73.5			
コストパフォーマンス			サポートサービス		
1位	NUROモバイル	78.5	1位	mineo	71.5
1位	mineo	78.5	2位	イオンモバイル	68.6
3位	IIJmio	75.9	3位	UQmobile	68.0
3位	イオンモバイル	75.9			
付帯サービス			保証サービス		
1位	Y!mobile	65.2	1位	UQmobile	61.8
2位	UQmobile	64.9	2位	mineo	61.6
3位	mineo	64.3	3位	Y!mobile	61.5

※上記順位以降はサイトにて掲載しております。

～【NURO モバイル】 実際の利用者コメント～

- 「プランがシンプルでわかりやすい。料金が格安な点も良い（20代・女性）」
- 「月額利用料金が安い。データ繰越が翌月自動的に適用される点が良い（40代・女性）」
- 「基本料金が安い。かけ放題オプションが5分ではなく10分というところが良い（50代・男性）」

～【mineo】 実際の利用者コメント～

- 「料金が安くてプランもわかりやすい。フリータンク（※）、アプリのログインボーナスなど独自のサービスが面白い（20代・女性）」（※）mineo ユーザー全員でパケットをシェアしあえるサービス
- 「多様な料金プランがある点良かった（40代・男性）」
- 「ユーザー同士でパケットを分け合えるので、契約量以上のパケットを使える月が多い（50代・男性）」

『格安スマホ』（SIM+端末セット）

■【イオンモバイル】が2年連続、通算3度目の総合1位に

（調査対象企業：15社、調査対象者数：1,660人）

『格安スマホ』の調査は、過去1年以内にMVNO及びサブブランド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）で購入し開通設定を行い、現在メインで利用している全国の18～84歳までの利用者1,660人を対象に、『格安SIM』と同様の期間（2021/7/9～9/21）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。

2015年の調査開始以来、7回目の発表となる今回は、【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、2年連続、通算3度目（※）の総合1位を獲得しました。
（※2021年、2020年、2017年）

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」「繋がりやすさ」「プランの充実度」「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8項目で1位に。

総合2位は、『格安SIM』で総合1位を獲得した【mineo】がランクイン。総合3位には【IIJmio（株式会社インターネットイニシアティブ 本社：東京都千代田区）】が入り、評価項目別「端末のラインナップ」で1位の評価を得ています。

『格安スマホ』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	イオンモバイル	74.4	1位	イオンモバイル	76.1
2位	IIJmio	71.1	2位	J:COM MOBILE	73.3
3位	mineo	70.7	3位	mineo	73.2
繋がりやすさ			プランの充実度		
1位	イオンモバイル	73.3	1位	イオンモバイル	74.9
2位	UQmobile	72.0	2位	IIJmio	71.2
3位	IIJmio	71.9	3位	mineo	70.7
端末のラインナップ			コストパフォーマンス		
1位	IIJmio	71.0	1位	イオンモバイル	76.4
2位	イオンモバイル	70.6	2位	IIJmio	74.1
3位	OCN モバイル ONE	70.0	3位	OCN モバイル ONE	72.9
サポートサービス			付帯サービス		
1位	イオンモバイル	70.9	1位	イオンモバイル	68.1
2位	mineo	68.2	2位	BIGLOBEモバイル	63.7
3位	UQmobile	66.5	3位	Y!mobile	63.0
保証サービス					
1位	イオンモバイル	66.6			
2位	UQmobile	61.5			
3位	mineo	61.4			

※上記順位以降はサイトにて掲載しております。

～【イオンモバイル】実際の利用者コメント～

「料金が安いので通信に不安がありましたが今までと変わらず、早く替えればよかったと思いました（50代・女性）」
 「窓口担当者の説明が分かりやすい（60代・男性）」
 「イオンのお店でデータの移行など全部やってくれ、すぐ使えた。以前の料金の3分の2になった（60代・男性）」

《調査概要》2021年 オリコン顧客満足度®調査 格安SIM／格安スマホ

■ サンプル数：<格安SIM> 1,760人 / <格安スマホ> 1,660人

■ 調査企業数：<格安SIM> 25社

IIJmio/ASAHI ネット LTE (ANSIM) /イオンモバイル/H.I.S.モバイル/エキサイトモバイル/
 X-mobile/OCN モバイル ONE/QTmobile/ケーブルモバイル/J:COM MOBILE/
 DTI SIM/NifMo/NURO モバイル/b-mobile/BIC SIM/BIGLOBE モバイル/Fiimo/mineo/
 ヤマダニューモバイル/LIBMO/LinksMate/LEQUIOSmobile/ロケットモバイル/
 Y!mobile/UQmobile

<格安スマホ> 15社

IIJmio/@モバイルくん。/イオンモバイル/OCN モバイル ONE/QTmobile/J:COM MOBILE/
 トーンモバイル/NURO モバイル/BIGLOBE モバイル/Fiimo/mineo/ヤマダニューモバイル/LIBMO/
 Y!mobile/UQmobile

- 規定人数:50 人以上
- 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 (『格安スマホ』では 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及びキャリアサブブランド
- 調査期間:2021/07/09~2021/09/21
- 調査対象者:性別:指定なし 年齢:18~84 歳 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、MVNO 及びサブブランドの公式サイトまたは店舗で SIM カード (『格安スマホ』では 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) で購入し、開通設定を行い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: <格安 SIM/格安スマホ> <https://life.oricon.co.jp/rank-mvno/>

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。



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。

※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。

・関連リンクの記載: 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-mvno/>) 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」格安SIM/格安スマホ「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