

2022年 オリコン顧客満足度®調査

満足度の高い『キャリア格安ブランド』ランキング発表

【LINEMO】が初の総合1位を獲得「加入手続き」「初期設定のしやすさ」など4項目で1位に
総合2位は【povo】「料金プラン」や「コストパフォーマンス」で1位獲得
総合3位は【ahamo】「付帯サービス」で1位に

実際のサービス利用者を対象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（本社：東京都港区 代表取締役社長：小池恒 略称：オリコン）は、『キャリア格安ブランド』についての満足度調査を実施し、2022年12月1日（木）14時にその結果を発表いたしました。結果は、以下の通りとなっております。



2022年 オリコン顧客満足度®調査『キャリア格安ブランド』（回答者数：2,318名）

総合ランキング			評価項目別ランキング					
順位	サービス名	得点	加入手続き		初期設定のしやすさ		繋がりやすさ	
1位	LINEMO	72.2	1位	LINEMO	72.2	1位	LINEMO	74.3
2位	povo	71.9	2位	povo	69.3	2位	povo	74.1
3位	ahamo	70.5	3位	ahamo	68.1	3位	ahamo	74.0
			料金プラン		コストパフォーマンス			
			1位	povo	78.9	1位	povo	76.1
			2位	LINEMO	78.4	2位	LINEMO	75.7
			3位	ahamo	76.3	3位	ahamo	73.8
			サポートサービス		付帯サービス			
			1位	LINEMO	65.1	1位	ahamo	64.9
			2位	povo	64.2	2位	LINEMO	64.6
			3位	ahamo	63.7	3位	povo	64.4

上記順位までの成立・発表です
調査主体：株式会社oricon ME（2022年12月1日発表）
調査手法：インターネット調査
調査期間：2022/8/1～2022/8/23

※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

～TOPICS～

総合ランキングは、【LINEMO】が総合1位を獲得

全7つの評価項目では、【LINEMO】が4項目、【povo】が2項目、【ahamo】が1項目で1位になりました。

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

▼【LINEMO】が初の総合1位を獲得

全7評価項目のうち、「加入手続き」「初期設定のしやすさ」など4項目で1位に

▼【povo】が総合2位

評価項目「料金プラン」「コストパフォーマンス」で1位獲得

▼【ahamo】が総合3位

“利用状況の確認のしやすさ”などを表す評価項目「付帯サービス」で1位獲得

オリコン顧客満足度®とは（<https://cs.oricon.co.jp/>）

オリコンは、「事実を情報化する」という経営理念のもと、客観的、公平な立場から事実を情報化し広く提供することで、社会からの信頼を獲得してまいりました。そのグループ事業として、2006年より、実際にサービスを利用したことのあるユーザのみを対象に、さまざまな業種・業態のサービスの満足度を情報化する「顧客満足度（CS）調査」事業を開始いたしました。特定の企業や個人から受託した調査ではなく、第三者の公平な立場で独自に企画調査を行っております。

最新の更新ランキング数は191、延べ320万人が回答した“本当に満足するサービス”を公開しています。（※2022年12月時点）

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。

■「調査・ランキング方法について」：<https://cs.oricon.co.jp/method/>

オリコン顧客満足度®調査に関する本稿は報道用資料です。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

『キャリア格安ブランド』ランキング : <https://life.oricon.co.jp/rank-mobile-carrier/reasonable/>

▶調査対象企業：3社 ▶調査対象者数：2,318人

▶評価項目（7項目）

「加入手続き」「初期設定のしやすさ」「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」

2021年に続き2度目の発表となる『キャリア格安ブランド』の満足度調査。

対象企業は携帯キャリア会社が運営しており、オンライン専用のサービスを提供している企業です。

今回、総合ランキングにランクインしたのは3社でした。（ランクインの対象は、①有効回答者数が規定人数を超え、②総合得点が60点以上で、③他人に薦めたくないと感じた人の割合が基準値以下の企業となります）

【LINEMO】が初の総合1位 「加入手続き」「初期設定のしやすさ」など4項目で1位に総合1位には、**【LINEMO（ソフトバンク株式会社 本社：東京都港区）】**がランクインしました。

評価項目では、7項目中「加入手続き」「初期設定のしやすさ」「繋がりやすさ」「サポートサービス」の4項目で1位を獲得しています。

とくに、“加入手続きの容易さ”などを評価した「加入手続き」（72.2点）では2位【povo】と2.9点差、“初期設定・開通手続きの簡便さ”などを評価した「初期設定のしやすさ」（73.2点）では2位【povo】と1.7点差をつけるなど、**手続きや設定の面で高く評価されていることがうかがえます。**

2022年 オリコン顧客満足度®調査
キャリア格安ブランド(回答者数:2,318名)

順位	前回	サービス名	得点
↑1位	2位	LINEMO	72.2
↑2位	3位	povo	71.9
↓3位	1位	ahamo	70.5

上記順位までの成立・発表です
調査主体:株式会社oricon ME(2022年12月1日発表)
調査手法:インターネット調査
調査期間:2022/8/1~2022/8/23

【LINEMO】実際の利用者コメント

「5G対応で高速なのに月3Gで900円はとてもお得だと思う。またLINEのギガフリーが本当に助かっていて、私に合ったプランだと思う（10代・女性）」

「必要最低限のサービスを低価格で使えている。データ通信容量がたくさん欲しいわけではないというニーズに応えてくれている（40代・男性）」

「安いこと、大手キャリアなので安心できる。契約縛りがないので余計なストレスが少なかった（30代・男性）」

【povo】が総合2位 「料金プラン」「コストパフォーマンス」で1位獲得総合2位には、**【povo（KDDI株式会社 本社：東京都千代田区）】**がランクインしました。

評価項目では、7項目中「料金プラン」「コストパフォーマンス」の2項目で1位となりました。

“料金プランの納得感”などを評価した「料金プラン」（78.9点）と、“料金に対するサービスの質”などを評価した「コストパフォーマンス」（76.1点）の2項目で1位を獲得したことから、**価格面での評価の高さがうかがえる結果となりました。****【povo】実際の利用者コメント**

「povoは何かあった時オンラインでの対応しか出来ないのでもそこが不安だったが、一度問い合わせた時にチャットの返信や対応の速さが素晴らしい（20代・女性）」

「オプションが細分化されており、わかりやすい。通信料金が安くなった上、テザリングオプションも使えるようになった（20代・男性）」

「今までデータ量を余らせていたのに、高い基本料金を払っていたので、povoに変えてからスマホ料金を節約出来て良かったと思う（50代・男性）」

【ahamo】が総合3位 「付帯サービス」で1位に

総合3位には、【ahamo（株式会社NTTドコモ 本社：東京都千代田区）】がランクインしました。

評価項目では、7項目中「付帯サービス」で1位を獲得しています。

この「付帯サービス」とは「ポイントサービスの充実さ」や「マイページ・アプリでの利用状況の確認のしやすさ」などを評価した項目で、同社は2年連続の1位獲得となりました。

【ahamo】実際の利用者コメント

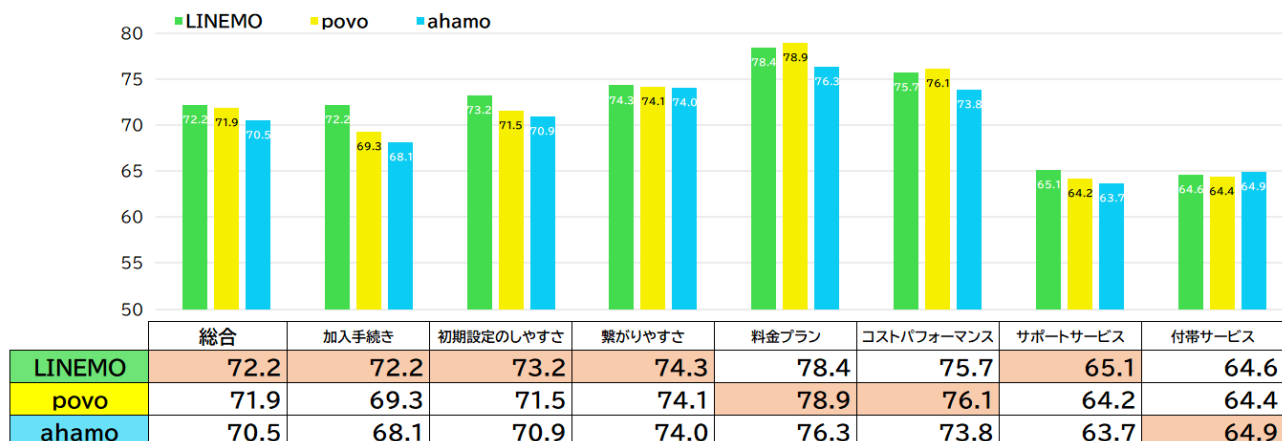
「ahamoの手続きは夜寝る前に10分程度でできたのでとても楽だった（30代・女性）」

「料金が安くなった上に使えるギガが増えた。ドコモから乗り換えたが、使用感は何も変わらないので料金が安くなった実感がある（30代・女性）」

「ドコモからahamoに切替える迄の注意事項についてショップの店員さんから必要な手続など細かく相談にのってもらい、乗換をスムーズする事が出来た（60代以上・男性）」



2022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・評価項目得点



調査主体：株式会社oricon ME(2022年12月1日発表)

調査手法：インターネット調査

調査期間：2022/8/1～2022/8/23

※オレンジ色の部分が1位となります

※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

《調査概要》2022年 オリコン顧客満足度®調査 キャリア格安ブランド

■発表日：2022年12月1日 ■調査主体：株式会社oricon ME ■調査手法：インターネット調査

■調査対象者数：2,318人 ■規定人数：100人以上 ■調査企業数：3社

■定義：携帯キャリア会社が運営しており、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：2022/08/01～2022/08/23

■調査対象者 性別：指定なし 年齢：18～69歳 地域：全国

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/>

※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」「オリコン顧客満足度®」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のリンク設置をお願いいたします。

オリコン顧客満足度®調査に関する本稿は報道用資料です。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