

2022年 オリコン顧客満足度®調査

満足度の高い『携帯キャリア』ランキング発表

【docomo】が総合1位を獲得「繋がりやすさ」「サポートサービス」で高評価
 【楽天モバイル】は「加入手続き」や「料金プラン」など6つの評価項目で1位を獲得

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（よみ：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 略称：オリコン）は、『携帯キャリア』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『携帯キャリア』（回答者数：7,909名）

総合ランキング

順位	サービス名	得点
1位	docomo	65.8
2位	楽天モバイル	65.7
3位	SoftBank	64.5
4位	au	62.9

評価項目別ランキング

加入手続き			初期設定のしやすさ			繋がりやすさ		
1位	楽天モバイル	70.4	1位	楽天モバイル	70.1	1位	docomo	71.4
2位	docomo	67.2	2位	docomo	67.7	2位	SoftBank	68.9
3位	SoftBank	67.1	3位	SoftBank	67.4	3位	au	68.4
4位	au	66.0	4位	au	66.6	4位	楽天モバイル	65.0
料金プラン			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	70.1	1位	楽天モバイル	65.5	1位	楽天モバイル	66.9
2位	docomo	64.5	2位	SoftBank	65.3	2位	docomo	65.0
3位	SoftBank	64.4	2位	docomo	65.3	3位	SoftBank	64.4
4位	au	63.0	4位	au	64.1	4位	au	63.4
サポートサービス			付帯サービス			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		
1位	docomo	65.1	1位	楽天モバイル	67.1			
2位	SoftBank	63.7	2位	docomo	66.8			
3位	au	63.2	3位	SoftBank	65.5			
3位	楽天モバイル	63.2	4位	au	64.4			

※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【docomo】が65.8点で1位に 【楽天モバイル】が65.7点で2位

全8つの評価項目では、【docomo】が2項目、【楽天モバイル】が6項目で1位になったほか、

“どの程度その企業のサービスを推奨したいか”を表す他者推奨得点では【docomo】が64.3点、【楽天モバイル】が62.6点となりました。

（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）

▼【docomo】が総合1位を獲得

評価項目「繋がりやすさ」「サポートサービス」で1位に加え、全8評価項目で2位以上の結果に

▼【楽天モバイル】が総合2位

全8評価項目のうち「加入手続き」や「料金プラン」など6項目で1位獲得

▼【SoftBank】が総合3位

「繋がりやすさ」や「料金プラン」など、総合得点・評価項目ともに昨年から得点の伸びが大きい結果に

▼【au】が総合4位

昨年2位にランクインした評価項目「繋がりやすさ」で今年は3位となるなど、順位・得点ともに振るわず

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

『携帯キャリア』ランキング： <https://life.oricon.co.jp/rank-mobile-carrier/>

▶調査対象企業：4社 ▶調査対象者数：7,909人

▶評価項目（8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」「端末のラインナップ」「コストパフォーマンス」「サポートサービス」「付帯サービス」

2014年度・2015年・2021年に続き4度目の発表となる『携帯キャリア』の満足度ランキング。

対象企業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です。

今回、総合ランキングにランクインしたのは4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）

【docomo】が総合1位 「繋がりやすさ」「サポートサービス」で1位に

総合1位には、【docomo（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、8項目中「繋がりやすさ」「サポートサービス」の2項目で、2年連続の1位を獲得しています。

“インターネットの繋がりやすさ・通信の安定性”などを評価した「**繋がりやすさ**」（71.4点）では、2位【SoftBank】と2.5点差をつけ、4社中唯一70点以上の得点となりました。昨年も同項目において、4社中唯一の70点台を獲得しており、継続して高い評価を得ています。

また、“サポート担当者の説明の分かりやすさ”などを評価した「**サポートサービス**」（65.1点）でも、2位【SoftBank】と1.4点差をつけており、評価の高さがうかがえる結果となりました。



2022年 オリコン顧客満足度®調査
携帯キャリア(回答者数:7,909名)

順位	前回	サービス名	得点
↑1位	2位	docomo	65.8
↓2位	1位	楽天モバイル	65.7
3位	3位	SoftBank	64.5
4位	4位	au	62.9

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

【docomo】実際の利用者コメント

「知名度と実績のある携帯電話会社だから安心して利用し続けられ、親しみやすく信頼性も高く魅力的なサービスの提供に努めている点よかった」（10代・男性）

「10年以上利用しているが通話や通信で大きなトラブルもなく、信頼できる」（30代・女性）

「山間部や郊外などの対応エリア（4GLTE）が他のキャリアに比べ圧倒的に広い。カスタマーサポートのオペレーター対応が非常に良い」（30代・男性）

【楽天モバイル】が総合2位 「加入手続き」や「料金プラン」で高評価獲得

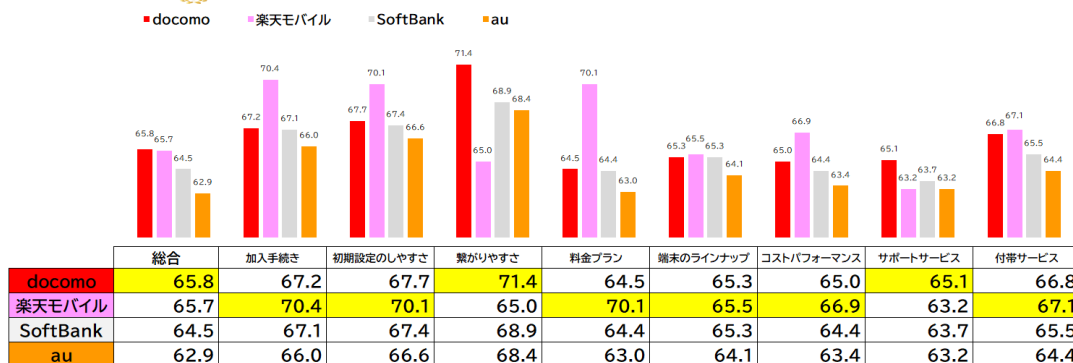
総合2位には、【楽天モバイル（楽天モバイル株式会社 本社：東京都世田谷区）】がランクインしました。

評価項目では、8項目中「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、2年連続の1位となりました。

「繋がりやすさ」（65.0点）では3位【au】から3.4点差の4位という結果となった一方、“手続きの容易さ”などを評価した「**加入手続き**」（70.4点）、“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**」（70.1点）、“料金プランの分かりやすさ”や“納得感”などを評価した「**料金プラン**」（70.1点）の3項目では、4社中唯一70点以上を獲得する結果となりました。



2022年 オリコン顧客満足度®調査『携帯キャリア』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

※黄色部分が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

【楽天モバイル】実際の利用者コメント

「楽天の他のサービスを使うので、ポイント還元率が上がった。ポイントで支払える。使った分だけ支払えば良いので自分に適している」
(20代・女性)

「値段が安い、料金体系がわかりやすい、ブランド力がある。ポイントサービスが充実している。CMキャラクターの米倉涼子に好感が持てる。HPが見やすい。店舗が充実している。」(30代・女性)

「料金が安い。初期費用がほぼかからない。楽天ポイントが豊富に付く。加入キャンペーンではなくずっとポイントが付くイメージ」(40代・男性)

【SoftBank】が総合3位 昨年から得点の伸びは4社中最も高い

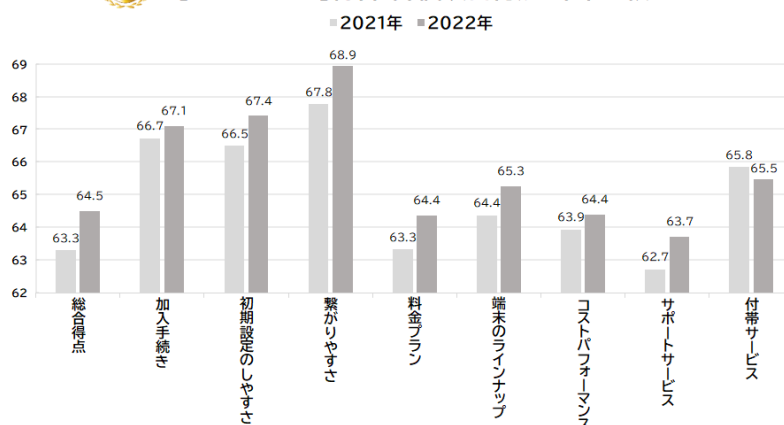
総合3位には、【SoftBank (ソフトバンク株式会社 本社：東京都港区)】がランクインしました。

評価項目では、8項目中「繋がりやすさ」「端末のラインナップ」「サポートサービス」の3項目で、2位にランクインしています。

順位の変動はありませんでしたが、総合得点と7つの評価項目で得点を伸ばしており、**昨年から得点の伸びは4社中最も高い結果**となりました。



2022年 オリコン顧客満足度®ランキング『携帯キャリア』 【SoftBank】総合・評価項目得点 昨年比較



※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、他社推奨得点を加味して算出しています

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

【SoftBank】実際の利用者コメント

「通信速度が速く、端末のラインナップも申し分ない。さらにスタッフさんになるべく安く便利なプランを考えて下さって信頼感がある」(10代・女性)

「PayPayのクーポンが多い。PayPayクーポンの割引率が高くなる。ヤフーショッピングを利用するとポイントがたまってお得」(40代・女性)

「料金プランがシンプルで使いやすい。特に動画などの大容量データサービス利用にはお得感がある。さらにホークスファンなら球場内外のサービスがうれしい」(50代・男性)

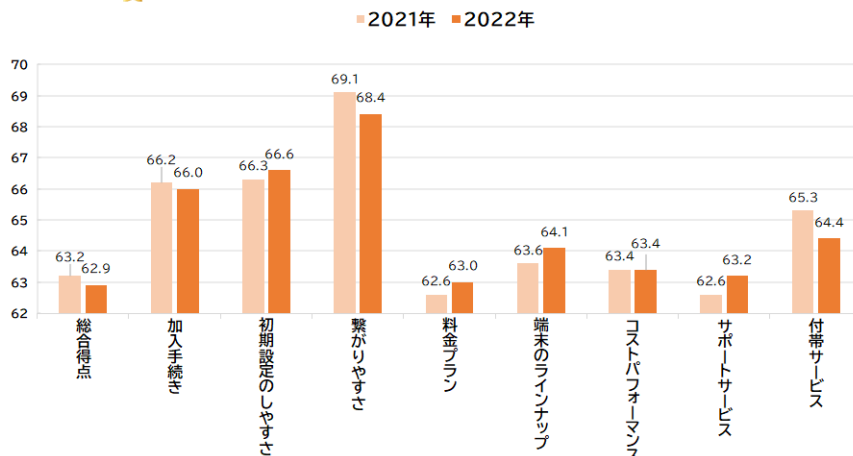
【au】が総合4位 4項目で得点伸ばすも、総合得点は減少

総合4位には、【au（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、「繋がりやすさ」「サポートサービス」で3位となりましたが、他の6項目では4社中4位の結果となりました。2021年の調査では「繋がりやすさ」が2位でしたが、2022年7月に発生した大規模通信障害などの事象も影響した可能性があり、**2022年は総合得点を下げる結果**となりました。（2022年調査は8月に聴取いたしました）



2022年 オリコン顧客満足度®ランキング『携帯キャリア』
【au】総合・評価項目得点 昨年比較



※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、他社推奨得点を加味して算出しています
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

【au】実際の利用者コメント

「全体的に使いやすい。ショップの店員さんの説明が丁寧でわかりやすい。関連サービスをauにまとめているのでポイントが貯まりやすい」
(20代・女性)

「初めからauを使っているので馴染みがある。会社としての信頼度も大きい。今回のトラブル時に社長自ら説明するのは好感が持てた」
(60代以上・男性)

「機種変更手続きをショップで行ったが手続きが簡単で先方がアプリの移し替えなど全て対応してくださって助かった」(60代以上・女性)

《調査概要》 2022年 オリコン顧客満足度®調査 携帯キャリア

■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：7,909人 ■規定人数：100人以上 ■調査企業数：4社

■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：2022/08/01～2022/08/23

■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/>

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し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/>