

NEWS RELEASE

報道関係者各位 (送付枚数 : 計 4 枚)

2015 年 12 月 吉日
株式会社 oricon ME

オリコン日本顧客満足度ランキング “通信系” 更新 需要高まる「MVNO (SIM)」、 「MVNO (スマホ)」、 「モバイルデータ通信」、地域別「プロバイダ」全 4 業種

実際にサービス・プロダクトを利用したことがあるユーザーのみを対象に満足度調査を実施する、「オリコン日本顧客満足度ランキング」(<http://life.oricon.co.jp/>) を展開するオリコン株式会社 (本社 : 東京都港区、代表取締役社長 : 小池恒) は、顧客満足度の高い『MVNO (SIM)』、『MVNO (スマホ)』、『モバイルデータ通信』、地域別の 6 エリアにおよぶ『プロバイダ』の、計 4 業種の通信系ランキングを発表いたしました。

TOPICS

- 1 需要高まる格安スマホの満足度は？ MVNO (スマホ) の首位に【NifMo】**
 ⇒1 位の【NifMo】が評価項目総合得点で唯一 70 点台を獲得！ 全項目で全体平均を上回る
<http://life.oricon.co.jp/rank-mvno-sp/>
- 2 SIM カードをうまく活用！ MVNO (SIM) ランキング 1 位は【IIJmio】**
 ⇒1 位は【IIJmio】、「通信速度・安定性」・「コスパ」・「初期設定のしやすさ」などが決め手
<http://life.oricon.co.jp/rank-mvno/>
- 3 4,093 人が選んだ！『モバイルデータ通信』では、【UQ】が 4 年連続トップ**
 ⇒首位独走の理由は“容量の制限なし”などの施策に高評価
<http://life.oricon.co.jp/rank-mobile-data/>
- 4 プロバイダランキング、全国 6 エリア別に発表**
 ⇒全 6 エリア共通のユーザー重視項目は「料金プラン」 昨年より重視度は大きく伸長
http://life.oricon.co.jp/rank_provider/kanto/

1 : 【NifMo】が評価項目総合得点で唯一 70 点台を獲得！ 全項目で全体平均を上回る

“格安スマホ”と呼ばれ、需要高まる MVNO(スマホ) のランキング。二度目となる今年は、ニフティの提供する【NifMo】が 1 位に。満足度 71.18 ポイントは、同ランキングにおいて唯一の 70 点台となった。以下 2 位は【楽天モバイル(楽天コミュニケーションズ)】、3 位は【BIGLOBE LTE・3G (ビッグロブ)】、4 位【イオンモバイル (イオンリテール)】となっている。

ユーザー重視度について見ると、ユーザーが MVNO (スマホ) を選ぶ際に最も重視するのが「料金プラン」で、次に「コストパフォーマンス」という結果となった。端末自体の機能はそれほど重視されず、『MVNO (SIM)』同様に料金重視の傾向があることがわかる。【NifMo】は「料金プラン」「コストパフォーマンス」いずれの項目でもトップとなった。

評価項目総合：顧客満足度の高い『MVNO(スマホ)』

1	NifMo (ニフティ)	71.18
2	楽天モバイル(楽天コミュニケーションズ)	65.73
3	BIGLOBE LTE・3G (ビッグロブ)	65.11
4	イオンモバイル (イオンリテール)	60.22

【本件に関するお問い合わせ先】

オリコン株式会社 広報部 本田/梅田 TEL : 03-6447-2721/FAX : 03-3405-8192
 「オリコン日本顧客満足度調査」PR 担当 : 小家(koie@oricon.jp) TEL : 03-5785-5628/FAX : 03-3405-5204

2：『MVNO (SIM)』、1位は【IIJmio】、「通信速度・安定性」「コスパ」などが決め手に

続いて、“格安SIM”として重宝がられる『MVNO(SIM)』を発表。総合1位となったのは、インターネットイニシアティブのSIMカード【IIJmio(インターネットイニシアティブ)】が初戴冠。2位にはビックカメラの【BIC SIM(ビックシム)】が入った。次いで3位【OCNモバイルONE(OCN)】、4位【mineo(ケイ・オプティコム)】、5位【BIGLOBE LTE・3G(ビッグローブ)】と続いている。

項目別に見ると、【IIJmio】は「通信速度・安定性」「提供プラン」「コストパフォーマンス」「初期設定のしやすさ」の4項目で首位となった。

MVNO(SIM)を選ぶ際、ユーザーが最も重視しているのは、“格安”と呼ばれるだけあって「コストパフ

ォーマンス」。23.75%の人が重視するとし、次いで「料金プラン」(22.97%)となっている。昨年までの調査でも同様の結果が得られているが、今年度は「通信速度・安定性」を重視するという人が19.10%と2位に迫る勢いで増加。MVNOを選ぶ時点で料金重視の人は多いのだろうが、加えて「通信速度・安定性」の需要度も増してきているようだ。

評価項目総合：顧客満足度の高い『MVNO (SIM)』

1	IIJmio(インターネットイニシアティブ)	76.16
2	BIC SIM(ビックシム)(ビックカメラ)	75.67
3	OCNモバイルONE (NTTコミュニケーションズ)	75.59
4	mineo(ケイ・オプティコム)	73.53
5	BIGLOBE LTE・3G(ビッグローブ)	73.34
6	BB.exciteモバイルLTE(エキサイト)	72.35
7	U-mobile(U-NEXT)	70.33
8	ServersMan SIM LTE (トーンモバイル)	70.17
9	b-mobile(日本通信)	65.99
10	楽天モバイル(楽天コミュニケーションズ)	64.00

【調査概要 ※MVNOは共通】

◇調査企業数：31社 ◇総回答者数：3,842人 ◇調査対象 性別：指定無し/年齢：18歳以上/地域：全国

◇調査期間：2015/08/28~2015/09/04 2014/10/08~2014/10/15

条件…過去4年以内にMVNO(SIM)を3ヶ月以上継続して利用したことがあり、かつMVNO(SIM)の選定に関与した人

定義…大手通信事業者から通信回線を借りて自社ブランドで通信サービスを展開する「MVNO(仮想移動体通信事業者)」の“SIMブランド”が対象。

3：【UQコミュニケーションズ】4年連続で首位に “容量の制限なし”など施策に高評価

総合1位は「UQ WiMAX」で知られる【UQコミュニケーションズ】で、実に4年連続での首位獲得となった。以下【NTTドコモ】【KDDI】【SoftBank】と通信3キャリアが続く。

【UQコミュニケーションズ】が提供するデータ通信の特長といえば、月間通信制限なしのプラン。ユーザーからも「データ容量の制限がないから」(30代/男性)といった声が多く寄せられている。また、「コストパフォーマンスが高い」(30代/男性)という声に代表される通り、項目別ランキングでは【UQコミュニケーションズ】は「加入手続き」「料金プラン」「コストパフォーマンス」でトップとなっている。

評価項目総合：顧客満足度の高い『モバイルデータ通信』

1	UQコミュニケーションズ	64.23
2	NTTドコモ	62.64
3	KDDI	62.15
4	SoftBank	60.83

【調査概要】

◇調査企業数：5社 ◇総回答者数：4,093人 ◇調査対象 性別：指定無し/年齢：18歳以上/地域：全国

◇調査期間：2015/08/20~2015/08/23 2014/09/02~2014/09/03 2013/08/23~2013/08/24

◇条件…過去5年以内にモバイルデータ通信に加入(変更)し、その選定に関与した人

(※インターネット通信サービスを提供する「MNO(移動体通信事業者)」を対象とし、MVNO事業者と、固定回線のプロバイダ事業者は対象外。別途「MVNOランキング」、「プロバイダランキング」として発表)

【本件に関するお問い合わせ先】

オリコン株式会社 広報部 本田/梅田 TEL：03-6447-2721/FAX：03-3405-8192

「オリコン日本顧客満足度調査」PR担当：小家(koie@oricon.jp) TEL：03-5785-5628/FAX：03-3405-5204

4 : 「プロバイダ」全6エリア発表！ユーザーの重視項目に変化あり

『プロバイダ』満足度調査では全国を6エリアに分け、地方ごとにランキングを発表した。

「北海道・東北」で1位となったのは【au one net (KDDI)】。同エリアでのユーザー重視項目を見ると、最重項目は「料金プラン」、次いで「通信速度・安定性」。両項目とも項目別トップは総合8位の【ソフトバンク光 (ソフトバンクモバイル)】。【au one net (KDDI)】は1位の項目こそ「付帯サービス」のみだが、各項目で余すところなく評価を得ていることが、総合首位に直結したようだ。

「関東」の総合1位は【ASAHI ネット (朝日ネット)】。同エリアでのユーザー重視度トップは「コストパフォーマンス」、次いで「料金プラン」となっている。【ASAHI ネット (朝日ネット)】は両項目含め全8項目中7項目でトップという強さを見せた。

「中部・北陸」は【ぶらら (NTTぶらら)】が1位。ユーザー重視度は「通信速度・安定性」が最も高く、次が「料金プラン」。同社は「通信速度・安定性」含む6項目で項目別トップを獲得している。

「近畿」で【eo 光 (イオ光) (ケイ・オプティコム)】が首位。最重視されたのは「通信速度・安定性」だった。次いで「加入・開通手続き」、以下僅差で「料金プラン」「コストパフォーマンス」が並ぶ。

「中国・四国」は【楽天ブロードバンド (楽天コミュニケーションズ)】が1位。ユーザー重視度は、近畿と同様に「通信速度・安定性」で、「料金プラン」「コストパフォーマンス」の2項目が僅差で並んだ。

「九州・沖縄」1位は【BBIQ (QTNet)】。ユーザー重視度は「通信速度・安定性」がトップで、次いで「料金プラン」となった。いずれの地域も「料金プラン」が上位に入っており、また昨年までと比べ重視する人が増加する傾向にある。プロバイダを選ぶ際は、単なるコストパフォーマンスにくわえ、様々なニーズに応えられるだけのプランがあるかどうか選択材料となっているようだ。

評価項目総合：顧客満足度の高い『プロバイダ』

北海道・東北

1	au one net (KDDI)	66.90
2	BB.excite (エキサイト)	65.95
3	BIGLOBE (ビッグロブ)	65.88

関東

1	ASAHIネット (朝日ネット)	70.89
2	@nifty (ニフティ)	68.60
3	au one net (KDDI)	68.19

中部・北陸

1	ぶらら (NTTぶらら)	68.44
2	コミュファ光 (中部テレコミュニケーション)	66.84
3	BIGLOBE (ビッグロブ)	66.37

近畿

1	eo光 (イオ光) (ケイ・オプティコム)	69.95
2	ソフトバンク光 (ソフトバンクモバイル)	69.16
3	ぶらら (NTTぶらら)	68.28

中国・四国

1	楽天ブロードバンド (楽天コミュニケーションズ)	68.02
2	OCN (NTTコミュニケーションズ)	67.52
3	So-net (ソネット)	65.23

九州・沖縄

1	BBIQ (QTNet)	68.07
2	au one net (KDDI)	67.94
3	楽天ブロードバンド (楽天コミュニケーションズ)	66.39

【調査概要】 (※全エリア合計)

◇調査企業数：38社 ◇総回答者数：9,996人 ◇調査対象 性別：指定無し／年齢：18歳以上／地域：全国
◇調査期間：2015/08/20～2015/08/25 2014/09/02～2014/09/03 2013/08/23～2013/08/24
条件…過去5年以内にプロバイダに加入(変更)し、その選定に関与した人。

(※固定回線のインターネット接続事業者のプロバイダが対象。移動体通信のモバイルデータ通信は対象外とし、「モバイルデータ通信ランキング」として別途発表する)

【本件に関するお問い合わせ先】

オリコン株式会社 広報部 本田/梅田 TEL：03-6447-2721/FAX：03-3405-8192

「オリコン日本顧客満足度調査」PR担当：小家(koie@oricon.jp) TEL：03-5785-5628/FAX：03-3405-5204

◆掲載・お取扱いについて

オリコン日本顧客満足度ランキングに関する本ニュースリリースは、報道用資料です。報道の範囲内での、掲載データ、及び掲載ランキングのご使用は、無償となっております。（※その他詳細は、直接お問い合わせください）

同調査は、「過去数年以内（ジャンルにより異なりますが概ね3年前後）に実際にサービスを利用した人」を対象に、設定した各項目について満足度ポイントを集計、各項目の重視度（比重値）を掛け合わせたうえで総合ランキングとして集計し発表しております。当ランキングは利用者の認識に基づくものであり、あくまで1つの目安としてご利用いただいておりますため、必ずしもランクイン企業の各評価、順位の有意性を保証するものではありません。

◆出稿・広告・販売データご購入など各種お問合せ窓口 ⇒<http://cs.oricon.co.jp/contact/>

◆お問合せ受付 ⇒企業案内・データサービス：ml-cs@oricon.jp ⇒その他：cs-user@oricon.jp

■過去のニュースリリース一覧 → <http://life.oricon.co.jp/information/newsrelease/>

オリコン日本顧客満足度ランキング

保険	マネー	住宅	生活
自動車保険	総合ネット証券	ホームセキュリティ	レンタカー
バイク保険	株取引（ネット）	不動産仲介（売却）	サービスステーション
自転車保険	対面証券	リフォーム	宅配便
生命保険	ネット銀行	賃貸情報サイト	結婚情報サービス
医療保険	住宅ローン	賃貸情報店舗	ウェディングプロデュース
がん保険	カードローン	住宅設備ショールーム	ウォーターサーバー
学資保険	クレジットカード	ハウスメーカー（注文住宅）	トランクルーム
海外旅行保険	銀行（窓口）	引越し会社	車買取会社
ペット保険	投資信託		ゲームアプリ
来店型保険ショップ	FX取引		ゲームアプリメーカー
			カラオケボックス
美容	転職	ショッピング	フードサービス
ヨガスタジオ（首都圏）	派遣情報サイト	総合スーパー	和食ファミリーレストラン
エステサロン	転職サイト	ネットスーパー	洋風ファミリーレストラン
メンズエステ	アルバイト情報サイト	食材宅配サービス	ステーキ・ハンバーグ
	転職・人材紹介会社	ホームセンター	ファミリーレストラン
	人材派遣会社	紳士服専門店	牛丼チェーン
受験	通信	トラベル	カレーショップ
子ども英会話	携帯キャリア	ビジネスホテル（ビジネス利用）	洋食レストラン
英会話スクール	携帯メーカー	ビジネスホテル（観光利用）	回転寿司
資格スクール	MVNO	旅行会社（国内旅行）	パスタ・ピザ
通信講座	モバイルデータ通信	旅行会社（海外旅行）	焼肉チェーン
オンライン英会話	プロバイダ		宅配ピザ
大学受験			
高校受験			
中学受験			
家庭教師			

「オリコン日本顧客満足度調査」は、実際にサービスを利用したことのある延べ128万人から回答を収集し、統計学的手法に基づいた慶応義塾大学との産学連携による公正な調査と結果発表を実施。“満足を可視化する”を理念に、2006年より日本最大級の調査規模で展開しております。



本リリースは以上となります。お目通しいただき、ありがとうございました。

【本件に関するお問い合わせ先】

オリコン株式会社 広報部 本田／梅田 TEL：03-6447-2721/FAX：03-3405-8192

「オリコン日本顧客満足度調査」PR担当：小家(koie@oricon.jp) TEL：03-5785-5628/FAX：03-3405-5204