

2023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

格安SIM (SIM単体) は【**イオンモバイル**】が2年連続総合1位

【**日本通信SIM**】が「**利用料金**」など3つの評価項目で1位に

格安スマホ (SIM+端末セット) は【**mineo**】が2度目の総合1位

【**IIJmio**】が評価項目別「**端末のラインナップ**」で3年連続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 以下：オリコン) 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 (金) 14時にその結果を「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。結果は、以下の通りとなりました。



2023年 オリコン顧客満足度[®]調査 総合ランキング
格安SIM(回答者数:2,098名)

順位	サービス名	得点
1位	イオンモバイル	72.5
2位	mineo	71.9
3位	IIJmio	71.0
4位	日本通信SIM	70.8
4位	NUROモバイル	70.8

※上記順位以降はサイトに掲載していません
調査主体：株式会社oricon ME(2023年12月1日発表)



2023年 オリコン顧客満足度[®]調査 総合ランキング
格安スマホ(回答者数:1,399名)

順位	サービス名	得点
1位	mineo	71.5
2位	IIJmio	70.3
3位	UQmobile	69.2
3位	Y!mobile	69.2

※3位までの成立・発表となります
調査主体：株式会社oricon ME(2023年12月1日発表)

《TOPICS》

『**格安SIM**』(SIM単体) 2014年以来10度目の発表

- 【**イオンモバイル**】が2年連続の総合1位 評価項目別「**プランの充実さ**」で3度目の1位 (初発表)目的別ランキング「**乗り換え**」部門でも1位に
- 【**日本通信SIM**】が「**利用料金**」など3つの評価項目で1位獲得
- 契約プランは利用スタイルに合っているか：「とても合っている」は【**日本通信SIM**】が最多 **77.8%**

『**格安スマホ**』(SIM+端末セット) 2015年以来9度目の発表

- 【**mineo**】が2度目の総合1位 「**プランの充実さ**」など7つの評価項目で1位に (初発表)目的別ランキング「**乗り換え**」部門でも1位に
- 【**IIJmio**】が評価項目別「**端末のラインナップ**」で3年連続1位
- 契約プランは利用スタイルに合っているか：「とても合っている」は【**mineo**】が最多 **55.4%**

〈ランキング構成〉

『格安SIM』『格安スマホ』

- 総合 ■ 評価項目別「加入手続き」「キャンペーン」「初期設定のしやすさ」「通信速度」「プランの充実さ」「端末のラインナップ（※）」「利用料金」「サポートサービス」「付帯サービス」
- 部門別（1部門）目的別「乗り換え」 ※評価項目別「端末のラインナップ」は『格安スマホ』でのみ発表

事前調査や企業ヒアリングをもとに、サービスに適した評価項目を設定し、各項目について満足度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、ランキングを発表しています。

■ 格安SIM（SIM単体）は【イオンモバイル】が2年連続総合1位



2023年 オリコン顧客満足度®調査 総合ランキング
格安SIM(回答者数:2,098名)

順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	イオンモバイル	72.5
↑ 2位	4位	mineo	71.9
↓ 3位	1位	IIJmio	71.0
4位	高評企業	日本通信SIM	70.8
↓ 4位	3位	NUROモバイル	70.8
6位	6位	UQmobile	69.9
↓ 7位	5位	Y!mobile	69.8

※7位までの成立・発表となります
調査主体:株式会社oricon ME(2023年12月1日発表)

過去1年以内にMVNO（※1）及びキャリア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2,098人が回答した調査結果をもとに集計した『格安SIM』ランキング。（※1 移动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」）

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、2022年に続いて2年連続の総合1位を獲得しました。

評価項目別ランキングでは、全8項目中「加入手続き」「キャンペーン」「プランの充実さ」「サポートサービス」「付帯サービス」の5項目で1位に。なかでも“料金プランの豊富さ”などを評価した「プランの充実さ」では3度目（2017年、2019年（※2）、2023年）の1位の評価を得ています。また、今回から初発表となる目的別「乗り換え」部門でも1位となりました。（※2 2017年は「料金プラン」、2019年は「プランの充実度」として発表）

～【イオンモバイル】利用者の声～

「料金プランが豊富で無駄なく選べてしかも安い。特別な操作、アプリの使用無しでも通話料金が半額。実店舗がある安心感が良かった（60代以上・男性）」

「料金が大幅抑える事が出来た。ギガが家族とシェアでき、余ったら繰越せるところが良い（50代・女性）」

総合2位には、【mineo（株式会社オプテージ 本社：大阪府大阪市）】がランクインしました。評価項目では、「プランの充実さ」「利用料金」「サポートサービス」の3項目で2位の評価を得ています。

～【mineo】利用者の声～

「低速でデータ無制限で使用できるプランにしたら安くなった。以前スマホとホームルーターを利用していた頃と比べるとだいぶ節約になった（40代・女性）」

「通信速度を低く抑える設定だと、ネット通信を使い放題のプランがある。通信速度は求めないので、実質使い放題のプランを安く使っている（40代・男性）」

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）】がランクイン。評価項目では、「キャンペーン」「初期設定のしやすさ」「サポートサービス」で3位の評価を得ています。

～【IIJmio】利用者の声～

「ギガ数が細かく設定されていて家族でシェアも出来、ちょうどいいギガ数で契約できる。余ったら次の月を少なくでき自由自在で無駄がない。通話料も安め（50代・女性）」

「通話料、プランが安い。トータルコストが低く済ませられるし、プラン変更もし易い。ギガを後から追加する料金も他と比べて安い（40代・男性）」

2023年 オリコン顧客満足度®調査 格安SIM 評価項目別ランキング/目的別ランキング

加入手続き			キャンペーン			初期設定のしやすさ		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	イオンモバイル	75.4	1位	イオンモバイル	69.2	1位	日本通信SIM	77.5
2位	日本通信SIM	74.8	1位	NUROモバイル	69.2	2位	イオンモバイル	76.2
3位	mineo	74.0	3位	IJmio	68.9	3位	IJmio	76.0

通信速度			プランの充実さ			利用料金		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	日本通信SIM	72.1	1位	イオンモバイル	75.8	1位	日本通信SIM	78.1
2位	UQmobile	71.0	2位	mineo	74.3	2位	mineo	76.3
3位	Y!mobile	70.7	3位	NUROモバイル	73.1	3位	イオンモバイル	75.6

サポートサービス			付帯サービス			<初発表>目的別ランキング「乗り換え」部門		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	イオンモバイル	69.2	1位	イオンモバイル	64.5	1位	イオンモバイル	72.6
2位	mineo	68.1	2位	Y!mobile	64.0	2位	mineo	71.6
3位	IJmio	66.3	3位	UQmobile	63.9	3位	IJmio	71.2

※上記順位以降はサイトに掲載してあります

調査主体:株式会社oricon ME(2023年12月1日発表)

■【日本通信SIM】が「利用料金」など3つの評価項目で1位獲得

総合4位は【日本通信SIM（日本通信株式会社 本社：東京都港区）】。前回高評企業（※3）から今回は規定人数を満たしランクインとなりました。評価項目では、全8項目中「初期設定のしやすさ」「通信速度」「利用料金」の3項目で1位を獲得。一方で「キャンペーン」「プランの充実さ」「サポートサービス」「付帯サービス」では7位となりました。なお当調査における「どの程度その企業のサービスを友人・知人に推奨したいか」の回答結果の平均スコアから算出した「他者推奨得点」では72.3点、「どの程度その企業のサービスを継続したいか」の回答結果から算出した「継続意向」では97.0%でともに高い評価を得ています。（※3 規定人数の半数以上の回答があり、総合得点が60.0点以上の企業）

～【日本通信 SIM】 利用者の声～

「使用料が安いこと。基本自宅のWi-Fiを使うので最低限の料金でスマホを維持できるのは助かる（40代・女性）」
 「料金プラン内容の良さと実際に使ってみての他社と比べてのお得感が想像以上だった（30代・女性）」

総合4位の【NUROモバイル（ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社 本社：東京都港区）】は、評価項目別「キャンペーン」で1位となりました。

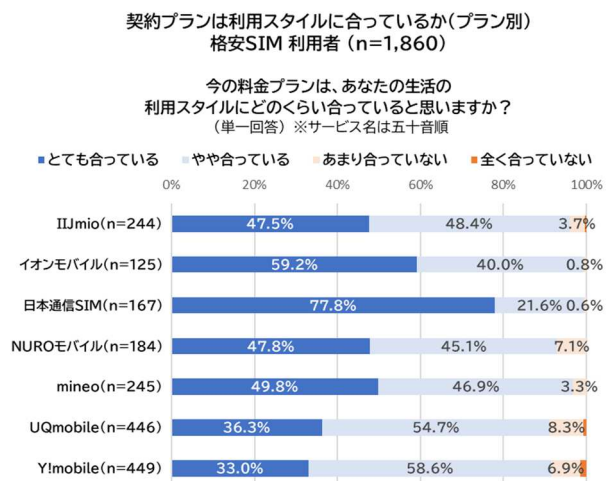
～【NURO モバイル】 利用者の声～

「以前より通信費が安くなった。繰り越しできるのと継続利用で定期的にギガが貰えるので、たまに旅行など外出先でたくさんネットを使うことがあっても速度制限がかかったりせず快適に使える（40代・女性）」
 「データ量に対して料金がお得。新規加入のキャンペーンもわかりやすい（60代以上・男性）」

■ 契約プランは利用スタイルに合っているか：「とても合っている」は【日本通信SIM】が最多 77.8%

『格安SIM』の各サービス利用者に対し、加入している料金プランが自分の利用スタイルにどのくらい合っていると思うかについて、利用実態をあわせて聴取しました。

個別プランについて「とても合っている」と回答した割合をみると、2023年の『格安SIM』ランクイン7社では【日本通信SIM】が最も高く77.8%、次いで【イオンモバイル】が59.2%、【mineo】が49.8%、【NUROモバイル】が47.8%、【IJmio】が47.5%、【UQmobile】が36.3%、【Y!mobile】が33.0%となりました。



調査主体:株式会社oricon ME 2023年12月1日発表
 2023年 オリコン顧客満足度調査モバイル通信サービス利用実態データ

■ 格安スマホ (SIM + 端末セット) は【mineo】が2度目の総合1位

過去1年以内にMVNO及びキャリア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）で同時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1,399人が回答した調査結果をもとに集計した『格安スマホ』ランキング。

今回は、【mineo（株式会社オプテージ 本社：大阪府大阪市）】が、前回総合2位から順位を上げ、2018年以来5年ぶり2度目の総合1位を獲得しました。

評価項目別ランキングでは、全9項目中「加入手続き」「初期設定のしやすさ」「通信速度」「プランの充実さ」「利用料金」「サポートサービス」「付帯サービス」の7項目で1位に。なかでも“サポート体制の充実さ”などを評価した「サポートサービス」と、「利用料金（※4）」では、それぞれ3度目（2017～2018年、2023年）の1位の評価を得ています。また、今回から初発表となる目的別「乗り換え」部門でも1位となりました。

（※4）2022年までは「コストパフォーマンス」の名称で発表。

2023年 オリコン顧客満足度®調査 総合ランキング
格安スマホ(回答者数:1,399名)

順位	前回	サービス名	得点
↑ 1位	2位	mineo	71.5
↓ 2位	1位	IIJmio	70.3
↑ 3位	4位	UQmobile	69.2
3位	3位	Y!mobile	69.2

※3位までの成立・発表となります
調査主体:株式会社oricon ME(2023年12月1日発表)

～【mineo】利用者の声～

「コミュニティが思っていたよりも充実していて、通話やパケットでも不満を感じたことがなく、月額も安い（50代・男性）」
「問い合わせがしやすい(電話メール…すぐ聞ける)。価格も大手より安い。家族間でパケットギフトができる（40代・女性）」

■ 【IIJmio】が評価項目別「端末のラインナップ」で3年連続1位

なお、総合2位にランクインした【IIJmio】は、“端末商品のラインナップや価格帯”などを評価した評価項目の「端末のラインナップ」において、2021年から3年連続1位の評価を得ています。

～【IIJmio】利用者の声～

「値段が安い。他社からのMNPで乗り換えたので端末が安く手に入った。プランがシンプルで分かりやすい。通信容量が足りないなと思ったときに簡単に買い足せる（30代・女性）」
「基本料金が他の格安通信事業者と比べても安い。データ量の選択肢の多さ（1GBだと足りず3GBだと余っていたが、IIJmioは2GBがあるので良い）（40代・女性）」

2023年 オリコン顧客満足度®調査 格安スマホ 評価項目別ランキング

加入手続き			キャンペーン			初期設定のしやすさ		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	mineo	73.6	1位	IIJmio	71.3	1位	mineo	75.7
2位	IIJmio	72.6	2位	mineo	69.0	2位	IIJmio	74.6
3位	UQmobile	71.6	3位	Y!mobile	68.8	3位	UQmobile	71.8
3位	Y!mobile	71.6						

通信速度			プランの充実さ			端末のラインナップ		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	mineo	72.1	1位	mineo	75.1	1位	IIJmio	70.6
2位	UQmobile	72.0	2位	IIJmio	71.7	2位	mineo	68.1
3位	Y!mobile	71.5	3位	UQmobile	70.1	3位	Y!mobile	66.5

利用料金			サポートサービス			付帯サービス		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	mineo	73.7	1位	mineo	69.0	1位	mineo	65.3
2位	IIJmio	73.4	2位	IIJmio	66.4	2位	Y!mobile	65.0
3位	UQmobile	71.2	3位	UQmobile	66.1	3位	UQmobile	64.8
			3位	Y!mobile	66.1			

※上記順位以降はサイトに掲載してあります

調査主体:株式会社oricon ME(2023年12月1日発表)

2023年 オリコン顧客満足度®調査 格安スマホ
<初発表>目的別ランキング「乗り換え」部門

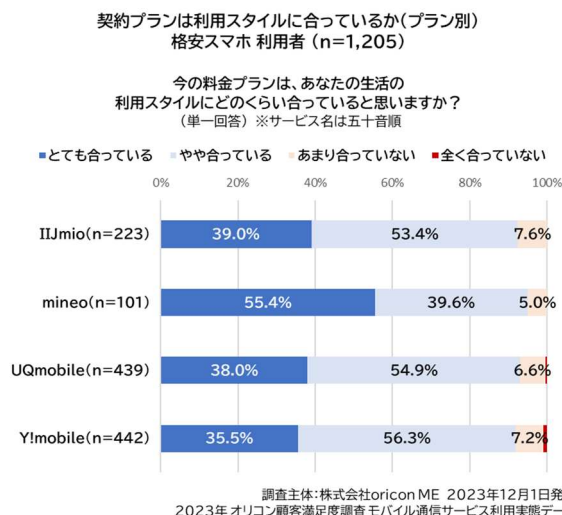
順位	サービス名	得点
1位	mineo	71.5
2位	IIJmio	70.2
3位	UQmobile	68.9
3位	Y!mobile	68.9

※上記順位以降はサイトに掲載してあります
調査主体:株式会社oricon ME(2023年12月1日発表)

■ 契約プランは利用スタイルに合っているか：「とても合っている」は【mineo】が最多 55.4%

『格安スマホ』の各サービス利用者に対し、加入している料金プランが自分の利用スタイルにどのくらい合っていると思うかについて、利用実態をあわせて聴取しました。

個別プランについて「とても合っている」の割合をみると、2023年の『格安スマホ』ランクイン4社では【mineo】が最も高く55.4%、次いで【IIJmio】が39.0%、【UQmobile】が38.0%、【Y!mobile】が35.5%となりました。



《調査概要》 2023年 オリコン顧客満足度®調査 格安SIM/格安スマホ

■ 発表日：2023/12/01 ■ 調査主体：株式会社oricon ME ■ 調査方法：インターネット調査

■ 調査期間：2023/07/28～2023/08/31

■ サンプル数：＜格安SIM＞2,098人 ＜格安スマホ＞1,399人

■ 調査企業数：＜格安SIM＞17社 ＜格安スマホ＞14社

■ 規定人数：100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及びキャリア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(『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)で同時購入)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/>

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®」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

見えない満足を情報化する。

オリコン顧客満足度®とは

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。

▶「事業紹介ムービー」：<https://youtu.be/KKQwPGskia4>

▶「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：03-5785-5618 オリコン顧客満足度®ランキング 広報窓口