

2023年 オリコン顧客満足度[®]調査 満足度の高い『携帯キャリア』『キャリア格安ブランド』ランキング

『携帯キャリア』【**楽天モバイル**】が2度目の総合1位

評価項目別「通信速度」は【**docomo**】が3年連続1位獲得

『キャリア格安ブランド』【**LINEMO**】が2年連続2度目の総合1位

すべての評価項目で1位獲得は初

〈新規発表〉目的別「乗り換え」「新規」ランキングも発表

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、『携帯キャリア』『キャリア格安ブランド』についての満足度調査を実施し、2023年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。

ランキングの結果は下記の通りとなりました。

《TOPICS》

『携帯キャリア』 2014年以來5度目の発表

■【**楽天モバイル**】が2年ぶり2度目の総合1位

評価項目別9つのうち、8つで1位獲得

「加入手続き」「キャンペーン」「初期設定のしやすさ」「料金プラン」

「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」

■ 評価項目別「通信速度」は【**docomo**】が3年連続1位

■ 〈新規発表〉目的別「乗り換え」「新規」も【**楽天モバイル**】が1位

『キャリア格安ブランド』 2021年以來3度目の発表

■【**LINEMO**】が2年連続の総合1位

評価項目別8つすべてで1位獲得は初

評価項目別「料金プラン」で全ランクイン企業のうち唯一の80点超え

■ 〈新規発表〉目的別「乗り換え」も【**LINEMO**】が1位

2023年 オリコン顧客満足度 [®] 調査 総合ランキング					
携帯キャリア(回答者数:7,707名)			キャリア格安ブランド(回答者数:2,457名)		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	楽天モバイル	68.4	1位	LINEMO	74.1
2位	au	65.6	2位	povo	72.3
2位	docomo	65.6	3位	ahamo	70.5
4位	SoftBank	65.5			

※『携帯キャリア』は4位まで、『キャリア格安ブランド』は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)

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 : 03-5785-5618 オリコン顧客満足度[®]広報窓口

〈 各サービス概要 〉

携帯キャリア・・・自社の広域通信網を持ち、高品質なサービスを提供する大手通信会社（au、docomo、SoftBank、楽天モバイル）

キャリア格安ブランド・・・親会社のネットワークを利用し、手頃な価格のプランを提供するサブブランド（ahamo、povo、LINEMO）

〈 ランキング構成 〉

- 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」「料金プラン」「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」「新規」
- ※評価項目別「端末のラインナップ」、目的別「新規」は『携帯キャリア』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。

■『携帯キャリア』総合1位は【楽天モバイル】2年ぶり2度目の受賞

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4社を対象とし、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行い、現在メインで利用している7,707人が回答した調査結果をもとに集計した『携帯キャリア』ランキング。

総合1位は、【**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2年ぶり2度目の受賞となりました（2021年、2023年）。

2023年 オリコン顧客満足度[®]調査 総合ランキング
携帯キャリア(回答者数:7,707名)

順位	前回	サービス名	得点
↑ 1位	2位	楽天モバイル	68.4
↑ 2位	4位	au	65.6
↓ 2位	1位	docomo	65.6
↓ 4位	3位	SoftBank	65.5

※4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)

評価項目別では、9項目中8項目の「加入手続き」「キャンペーン」「初期設定のしやすさ」「料金プラン」「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」で1位を獲得しました。なかでも、“料金プランのわかりやすさや選びやすさ”などを評価した「料金プラン」では71.3点と、ほか3社と7.0pt以上の差をつけました。また、2022年までは「コストパフォーマンス」の名称で発表していた「利用料金」では68.9点で、ほか3社と4.0pt以上の差、“加入手続きの容易さや早さ”などを評価した「加入手続き」は71.2点で、ほか3社と3.0pt以上の差をつけました。一方、“インターネットの繋がりやすさや安定性”などを評価した「通信速度[※]」は67.2点で4位でしたが、昨年の得点65.0点から2.2pt向上しました。（※2022年までは「繋がりやすさ」の名称で発表）

なお、【楽天モバイル】は、今回新規発表の目的別ランキング「乗り換え」「新規」でも1位となりました。

～【楽天モバイル】利用者の声～

「プランがシンプルで分かりやすい。利用料金もクレジットで支払う場合、楽天ポイントも使用出来る。楽天リンクのアプリを使用すると通話無料になる（40代・男性）」

「欲しかったiPhoneのラインナップがある。楽天経済圏の利用をしているためポイントがザクザク貯まる。データ利用量に応じた料金なので納得感がある（20代・男性）」

「急ぎで新規申込をしたのですが、すぐ対応してくれてとても助かりました。在庫も申込予約もスムーズで説明も分かりやすく親切でした（50代・女性）」

2023年 オリコン顧客満足度[®]調査 携帯キャリア 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	楽天モバイル	71.2	1位	楽天モバイル	68.3	1位	楽天モバイル	71.0
2位	au	68.1	2位	SoftBank	63.9	2位	au	67.6
3位	SoftBank	68.0	3位	au	63.2	2位	SoftBank	67.6
4位	docomo	67.9	4位	docomo	61.8	4位	docomo	67.0
通信速度			料金プラン			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	docomo	70.9	1位	楽天モバイル	71.3	1位	楽天モバイル	66.4
2位	au	70.3	2位	SoftBank	64.1	2位	SoftBank	65.1
3位	SoftBank	69.3	3位	au	63.9	3位	au	65.0
4位	楽天モバイル	67.2	4位	docomo	63.8	4位	docomo	64.6
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	楽天モバイル	68.9	1位	楽天モバイル	65.0	1位	楽天モバイル	68.9
2位	au	64.9	2位	docomo	64.6	2位	docomo	66.0
3位	docomo	64.8	3位	au	64.4	3位	au	65.6
4位	SoftBank	64.7	4位	SoftBank	64.0	4位	SoftBank	65.4

※4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)

■『携帯キャリア』「通信速度」1位は【docomo】3年連続の受賞

他方、評価項目別「通信速度」で70.9点となり1位を獲得したのは、【docomo（株式会社NTTドコモ 本社：東京都千代田区）】で、2021年以来3年連続の1位となりました。

～【docomo】利用者の声～

「実店舗が多く自分の生活圏内にある。遠隔操作サポートは有料であるもののオペレータと自分との認識が視覚的に共有できるのでだいぶ助かっている（40代・男性）」

「通信速度が安定しており対応エリアが広い。キャンペーンを利用して料金を安くすることができる。家族割で、ファミリーでスマホを揃えやすい（30代・男性）」

「まだ使い始めたばかりですが、通信速度がかなり速くなりました、データ移行も料金を支払えばお願い出来たので助かりました（60代以上・女性）」

2023年 オリコン顧客満足度[®]調査 携帯キャリア 目的別ランキング

乗り換え			新規		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	楽天モバイル	69.7	1位	楽天モバイル	69.9
2位	au	67.4	2位	SoftBank	66.0
3位	docomo	67.0	3位	docomo	65.7
4位	SoftBank	66.9	4位	au	64.9

※4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)

■『キャリア格安ブランド』総合1位は【LINEMO】2年連続の受賞 全評価項目で1位を獲得は初

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3社を調査対象とし、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行い、現在メインで利用している2,457人が回答した調査結果をもとに集計した『キャリア格安ブランド』ランキング。

総合1位は、【LINEMO（ソフトバンク株式会社 本社：東京都港区）】が2年連続の受賞となりました。

また、8つある評価項目すべてで1位を獲得するのは初となります。なかでも“料金プランのわかりやすさや選びやすさ”などを評価した「料金プラン」では80.5点と、『携帯キャリア』『キャリア格安ブランド』の全ランクイン企業で唯一80点を超える得点となったほか、「キャンペーン」は67.4点でほか2社と7.0pt以上の差をつけました。

さらに【LINEMO】は、今回新規発表の目的別「乗り換え」でも1位を獲得しました。



2023年 オリコン顧客満足度[®]調査 総合ランキング
キャリア格安ブランド(回答者数:2,457名)

順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	LINEMO	74.1
2位	2位	povo	72.3
3位	3位	ahamo	70.5

※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)

～【LINEMO】利用者の声～

「乗り換えキャンペーンで、約半年分のPayPayポイントがもらえるのでお得度が高い。あと期待してなかった「プレミアムスタンプ」が思いのほか友人に好評だった（20代・男性）」

「とにかく安くなったし、通信速度も満足。契約解約とも簡単で、プランもわかりやすく、余計なお金をあれこれ取られない。電話かけ放題のプランが丁度よい（30代・女性）」

「通信の質が良いにもかかわらず、料金が安い。また料金体系がシンプルでとてもわかりやすい。また、加入特典が豪華であり、とても良い（50代・男性）」

2023年 オリコン顧客満足度[®]調査 キャリア格安ブランド 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			通信速度		
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	順位	サービス名	得点
1位	LINEMO	77.1	1位	LINEMO	67.4	1位	LINEMO	75.1	1位	LINEMO	75.2
2位	povo	75.1	2位	ahamo	60.4	2位	povo	73.5	2位	povo	73.1
3位	ahamo	72.7	3位	povo	59.2	3位	ahamo	71.5	3位	ahamo	71.7
料金プラン			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	順位	サービス名	得点
1位	LINEMO	80.5	1位	LINEMO	77.9	1位	LINEMO	67.1	1位	LINEMO	66.4
2位	povo	79.6	2位	povo	76.5	2位	povo	65.5	2位	ahamo	65.1
3位	ahamo	76.4	3位	ahamo	73.3	3位	ahamo	64.2	3位	povo	64.0

※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)

2023年 オリコン顧客満足度[®]調査 キャリア格安ブランド 目的別ランキング

順位	サービス名	得点
1位	LINEMO	74.0
2位	povo	72.2
3位	ahamo	70.6

※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)

《調査概要》

- ランキング発表日：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：2023/07/28～2023/08/29

2023年 オリコン顧客満足度®調査 携帯キャリア

- サンプル数：7,707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/>

2023年 オリコン顧客満足度®調査 キャリア格安ブランド

- サンプル数：2,457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
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：18～69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

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。

- ▶「オリコン顧客満足度® 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：03-5785-5618 オリコン顧客満足度®広報窓口