

2023年 オリコン顧客満足度[®]調査 “モバイル通信サービス” 利用実態調査結果 乗り換え行動の実態、契約プランの評価について聴取

ahamoなど【キャリア格安ブランド利用者】は「**携帯キャリア**」からの乗り換えが**81.7%**
契約プランが自分の利用スタイルに「**とても合っている**」【**povo2.0**】**58.3%**、【**楽天モバイル**】**50.0%**

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』『格安SIM』『格安スマホ』の利用者にそれぞれのサービスに対する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。

本稿では同時に聴取した**利用実態調査**の結果をご紹介します。

【関連ランキングリリース】

携帯キャリア・キャリア格安ブランド <https://life.oricon.co.jp/information/696/>

格安SIM/スマホ <https://life.oricon.co.jp/information/695/>

▼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）

格安SIM・・・他社のネットワークを利用して、低コストでシンプルな通信プランを提供するサービス事業者

格安スマホ・・・他社のネットワークを利用して、低価格のスマートフォンと経済的なプランを組み合わせたサービス

《TOPICS》

■ 乗り換え前のキャリア・ブランド：

【**携帯キャリア利用者**】は「**新規契約**」が**41.3%**でほかと比べて高い

【**キャリア格安ブランド利用者**】は「**携帯キャリア**」からの乗り換えが**81.7%**

【**格安SIM／スマホ利用者**】は「**携帯キャリア**」からの乗り換えが**およそ60%**

■ 乗り換えた理由：お金の理由が最多

■ 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」と回答した人 【**povo2.0**（58.3%）】と【**楽天モバイル**（50.0%）】が**最多**

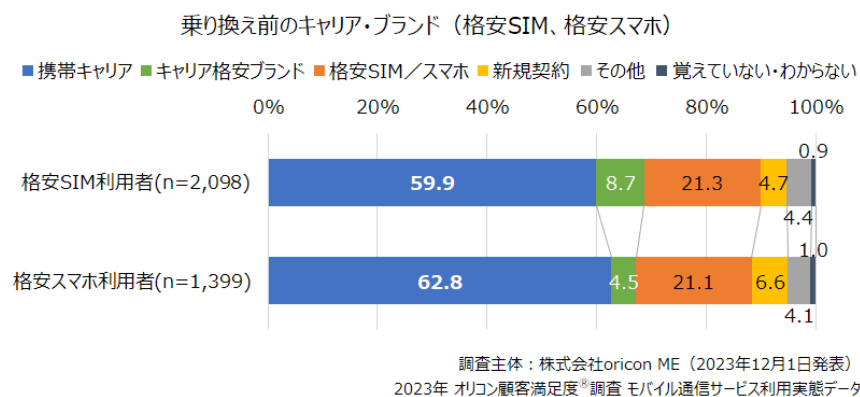
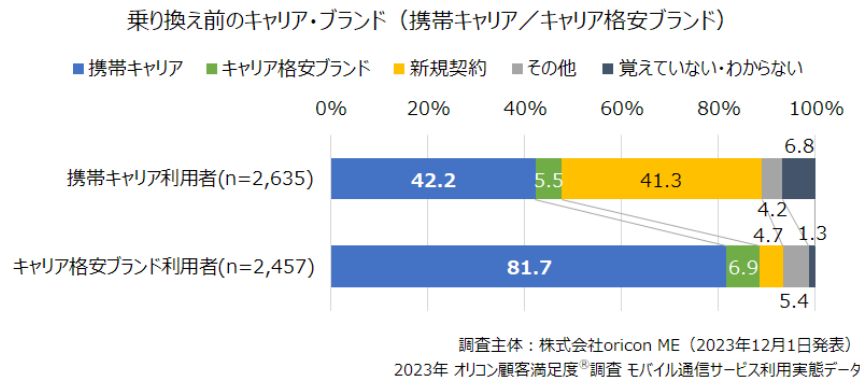
■ 料金プランについての要望：

【キャリア格安ブランド利用者】の**およそ70%**が“**低速の安価なプラン**”、“**シンプルな料金体系**”に「**妥当**」と回答

■ 乗り換え前のキャリア・ブランド：キャリア格安ブランド利用者は携帯キャリアからの乗り換えが81.7%

プライベート用最も利用している携帯キャリア、キャリア格安ブランド、格安SIM、格安スマホを聴取し、そのサービスに加入したのは新規契約か乗り換えかを聞きました。

結果、**携帯キャリア利用者**は、42.2%がほかの携帯キャリアまたはプランからの乗り換え、41.3%が新規契約でした。**キャリア格安ブランドの利用者**は、81.7%が携帯キャリアからの乗り換えで、【ahamo】はdocomoからが62.8%と最多で、おなじNTTドコモからの乗り換えが多い一方、【LINEMO】はSoftBankからが22.4%で、おなじソフトバンクからの乗り換えは少ない結果でした。【povo】はauからが48.5%でした。**格安SIM／格安スマホ**の利用者は、いずれも60%程度が携帯キャリアからの乗り換え、20%程度がほかの格安SIM／格安スマホからの乗り換えでした。



■ 乗り換えた理由：お金の理由が最多

他社やほかのプランから乗り換えた人に、乗り換えた理由を自由回答で聴取し、頻出単語を分析したところ、携帯キャリア／キャリア格安ブランド／格安SIM／格安スマホいずれの利用者とも金額に関する理由が最多でした。

具体的には次のようなコメントが寄せられました。

「データ利用量がちょうど合っているプランがあり、料金にも納得したから（男性・30代・携帯キャリア→携帯キャリア）」

「月額料金が高かったし、いまいち料金プランがわかりにくかったから、かえたいと思った（女性・60代・携帯キャリア→キャリア格安ブランド）」

「3ギガを越えると価格が跳ね上がるのが不満だった。さらに回線も屋内などでは繋がりにくく、生活圏で使えないことが多かったので（男性・50代・携帯キャリア→格安SIM）」

「ちょうど端末の買い替え時期で月々の支払いを比較したときに、安くなるプランがあったから（女性・60代・携帯キャリア→格安スマホ）」

携帯キャリア／キャリア格安ブランド／格安SIM／格安スマホ利用者の乗り換えた理由 (n=6,938)

No.	頻出単語	割合
1	料金・金額・価格	34.8%
2	安い	29.6%
3	高い	13.0%
4	プラン	5.3%
5	使う	4.5%

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

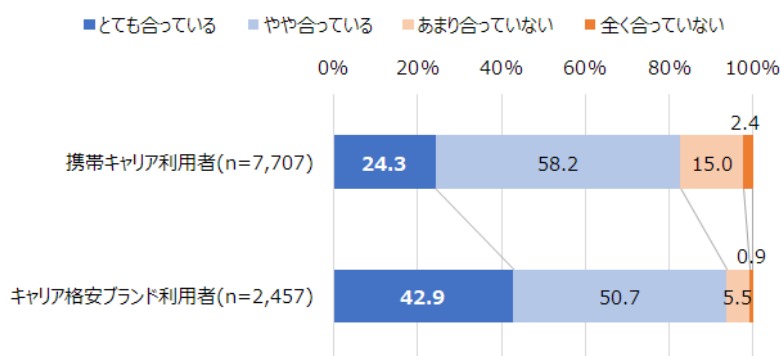
■ 契約プランは利用スタイルに合っているか：

「とても合っている」と回答した人【povo2.0（58.3%）】と【楽天モバイル（50.0%）】が最多携帯キャリアまたはキャリア格安ブランドの利用者に対し、加入しているプランが自分の利用スタイルにどのくらいあっていると思うかを聴取しました。

「とても合っている」と回答した人の割合に着目すると、携帯キャリア利用者が24.3%に対してキャリア格安ブランド利用者は42.9%と、キャリア格安ブランドの方が利用スタイルに合致している人が多い傾向がみられました。

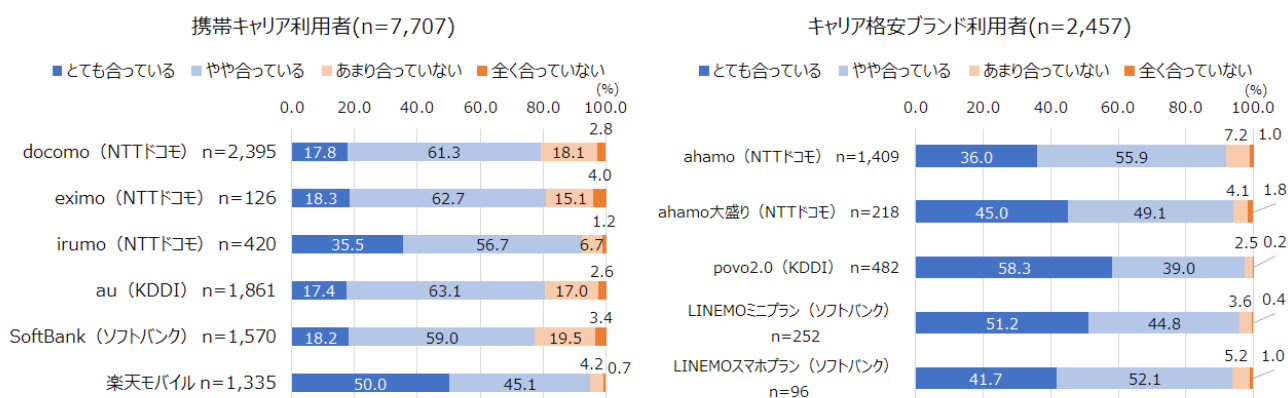
個別プランについて「とても合っている」の割合をみると、携帯キャリア4社では【楽天モバイル】が50.0%と最も高く、つづいて【irumo（NTTドコモ）】が35.5%でした。キャリア格安ブランド3社では【povo2.0（KDDI）】が58.3%と最も高く、つづいて【LINEMOミニプラン（ソフトバンク）】が51.2%でした。

契約プランは利用スタイルに合っているか



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

契約プランは利用スタイルに合っているか（プラン別）



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

■料金プランについての要望：

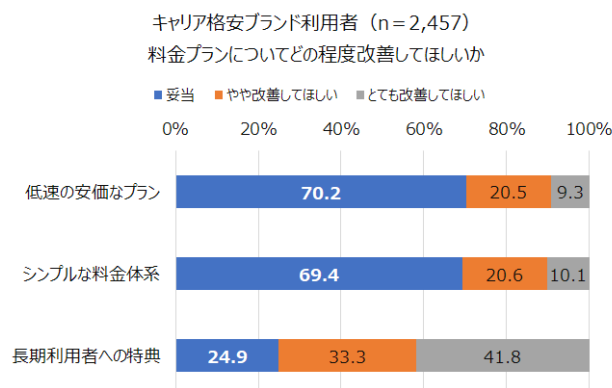
キャリア格安ブランド利用者の70.2%が“低速の安価なプラン”に「妥当」と回答

携帯キャリアまたはキャリア格安ブランドの利用者に対し、加入している料金プランの改善要望意向を聞きました。

結果、“低速でいいので、もっと安価なプランを作してほしい（低速の安価なプラン）”については、キャリア格安ブランド利用者の70.2%が「改善が必要とは思わない（妥当）」と回答しました。また、“利用している内容がわかりやすいシンプルな料金体系にしてほしい（シンプルな料金体系）”についても、キャリア格安ブランド利用者は69.4%が妥当な内容であると回答しており、提供されている料金プランや料金体系が利用者のニーズに合致していると推察されます。

一方で、“長期利用のユーザーへの特典内容の種類を増や

してほしい（長期利用者への特典）”について妥当であると回答した人は、携帯キャリア利用者で16.7%、キャリア格安ブランド利用者で24.9%と低い結果となりました。



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

《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

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
■調査期間：2023/07/28～2023/08/29

■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
■調査期間：2023/07/28～2023/08/29

■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/>

2023年 オリコン顧客満足度®調査 格安SIM

- サンプル数：2,098人 ■規定人数：100人以上 ■調査企業数：17社
- 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
- 調査期間：2023/07/28～2023/08/31
- 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: <https://life.oricon.co.jp/rank-mvno/sim/>

2023年 オリコン顧客満足度®調査 格安スマホ

- サンプル数：1,399人 ■規定人数：100人以上 ■調査企業数：14社
- 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
- 調査期間：2023/07/28～2023/08/31
- 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: <https://life.oricon.co.jp/rank-mvno/sp/>

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ーのみを対象に、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