

## 2024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年連続3度目の総合1位

【au】が「通信速度」の評価項目で1位に

『キャリア格安ブランド』【LINEMO】が3年連続の総合1位

【povo】が「通信速度」の評価項目で初の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 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、2024年12月2日（月）14時にその結果を「オリコン顧客満足度®」公式サイト内（<https://lif.e.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。

2024年 オリコン顧客満足度®調査  
携帯キャリア 総合ランキング (回答者数: 8,464名)

順位	サービス名	得点
1位	楽天モバイル	69.5
2位	au	66.8
3位	docomo	66.5
4位	SoftBank	66.2

※4位までの成立・発表となります。

2024年 オリコン顧客満足度®調査  
キャリア格安ブランド 総合ランキング (回答者数: 1,903名)

順位	サービス名	得点
1位	LINEMO	73.7
2位	povo	72.7
3位	ahamo	70.4

※3位までの成立・発表となります。  
調査主体：株式会社oricon ME (2024年12月2日発表)

## 《TOPICS》

## 『携帯キャリア』&lt;2014年以来6度目の発表&gt;

## ■【楽天モバイル】が2年連続3度目の総合1位

「料金プラン」など5項目で4年連続1位

「通信速度」※など前回は上回る評価得点を獲得

## ■【au】が「通信速度」※の評価項目で1位に

## 『キャリア格安ブランド』&lt;2021年以来4度目の発表&gt;

## ■【LINEMO】が3年連続の総合1位

「加入手続き」「初期設定のしやすさ」

「サポートサービス」の3項目では3年連続1位に

## ■【povo】が「通信速度」※の評価項目で初の1位に

※) 評価項目別「通信速度」とは、速度のほかにも「インターネットの繋がりがやすさ・通信の安定性」など通信品質面に関する細かい小項目についても利用者が評価している項目です。

## 〈 ランキング構成 〉

## ■総合 ■評価項目別 全9項目 (「端末のラインナップ」は『携帯キャリア』でのみ発表)

「加入手続き (…契約完了までの時間 など)」「キャンペーン (…入会特典 など)」「初期設定のしやすさ (…初期設定・開通手続きの簡便さ など)」「通信速度 (…インターネットの繋がりがやすさ・通信の安定性 など)」「料金プラン (…料金プランのわかりやすさ など)」「利用料金 (…コストパフォーマンス など)」「サポートサービス (…問い合わせ手段の豊富さ など)」「付帯サービス (…ポイントサービスの充実さ など)」「端末のラインナップ (…端末商品の性能や価格帯 など)」 ※カッコ内は評価項目のなかにさらに細かく設定された小項目の抜粋です。

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。

【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

## 『携帯キャリア』

### ■【楽天モバイル】が2年連続3度目の総合1位

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、2023年以降にスマートフォン、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8,464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。

2014年以来6度目<sup>※</sup>の発表となる今回は、【楽天モバイル】が2年連続、3度目（2021年、2023年～2024年）の満足度総合1位となりました。

（※2014年～2015年、2021年～2024年、2016年～2020年は発表なし）

評価項目別では、9項目中「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」「利用料金」「サポートサービス」「付帯サービス」の7項目で1位を獲得。「加入手続き」「初期設定のしやすさ」「料金プラン」「利用料金」「付帯サービス」の5項目では2021年から4年連続1位となりました。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73.3点と、2位と7.2ptの差をつけ1位に。また、“入会特典”などを評価した「キャンペーン」では71.8点で2位と5.6ptの差、そして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69.6点で2位と3.9pt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通信の安定性”などを評価した「通信速度」では4位で68.2点でしたが、前回の67.2点から1.0pt上昇しています。



2024年 オリコン顧客満足度<sup>®</sup>調査  
携帯キャリア（回答者数:8,464名）

順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	楽天モバイル	69.5
2位	2位	au	66.8
↓ 3位	2位	docomo	66.5
4位	4位	SoftBank	66.2

※4位までの成立・発表となります。  
調査主体:株式会社oricon ME(2024年12月2日発表)

#### ～【楽天モバイル】利用者のクチコミ～

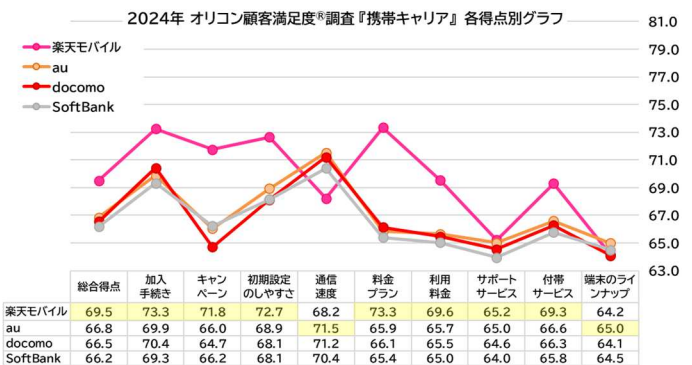
「料金プランがワンプランでわかりやすい

（20代・男性）」

「契約した際のポイント還元キャンペーン、料金プランの月額が安くて良い（30代・男性）」

「最初はauエリアでしたが、数ヶ月で楽天エリアになり、その後も改良が進み通信品質も向上し、今では不便なく使っている（40代・男性）」

「“最強プラン”という料金プラン名の通り、データを気にせず利用できて良い（40代・男性）」



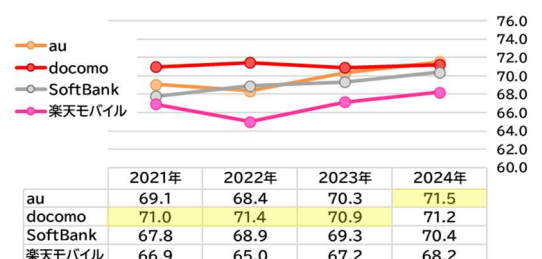
※総合得点で降順表示

調査主体:株式会社oricon ME(2024年12月2日発表)

### ■【au】が「通信速度」の評価項目で1位に

総合2位にランクインしたKDDI運営の【au】が、“インターネットの繋がりやすさや通信の安定性”などを評価した「通信速度」において、前回70.3点から1.2pt上昇し71.5点を獲得。2021年～2023年まで3年連続1位だった【docomo】の今回の得点71.2点を上回り、2014年<sup>※</sup>以来2度目の1位を得ています。（※2014年は「ネットのつながりやすさ」の名称で発表）

『携帯キャリア』  
評価項目別「通信速度」各得点 経年グラフ



※2024年の得点順 調査主体:株式会社oricon ME(2024年12月2日発表)

#### ～【au】利用者のクチコミ～

「通信品質が高い。トラブル対応も申し分ない（30代・女性）」

「家族割やインターネット、電気などのセット割など、割引サービスが充実している（40代・男性）」

「通信が繋がりがやすく安定している。問い合わせ時やショップ店員の対応が丁寧（60代以上・男性）」

## 2024年 オリコン顧客満足度<sup>®</sup>調査 携帯キャリア 評価項目別ランキング

### 加入手続き

順位	サービス名	得点
1位	楽天モバイル	73.3
2位	docomo	70.4
3位	au	69.9
4位	SoftBank	69.3

### キャンペーン

順位	サービス名	得点
1位	楽天モバイル	71.8
2位	SoftBank	66.2
3位	au	66.0
4位	docomo	64.7

### 初期設定のしやすさ

順位	サービス名	得点
1位	楽天モバイル	72.7
2位	au	68.9
3位	SoftBank	68.1
3位	docomo	68.1

### 通信速度

順位	サービス名	得点
1位	au	71.5
2位	docomo	71.2
3位	SoftBank	70.4
4位	楽天モバイル	68.2

### 料金プラン

順位	サービス名	得点
1位	楽天モバイル	73.3
2位	docomo	66.1
3位	au	65.9
4位	SoftBank	65.4

### 利用料金

順位	サービス名	得点
1位	楽天モバイル	69.6
2位	au	65.7
3位	docomo	65.5
4位	SoftBank	65.0

### サポートサービス

順位	サービス名	得点
1位	楽天モバイル	65.2
2位	au	65.0
3位	docomo	64.6
4位	SoftBank	64.0

### 付帯サービス

順位	サービス名	得点
1位	楽天モバイル	69.3
2位	au	66.6
3位	docomo	66.3
4位	SoftBank	65.8

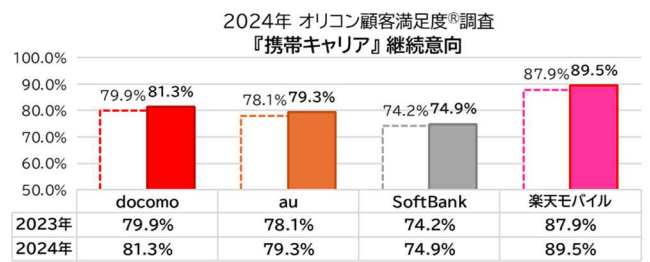
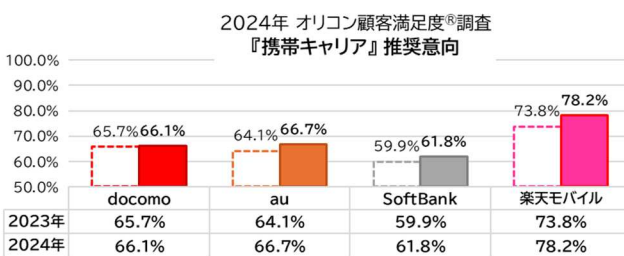
### 端末のラインナップ

順位	サービス名	得点
1位	au	65.0
2位	SoftBank	64.5
3位	楽天モバイル	64.2
4位	docomo	64.1

※上記順位までの成立・発表となります。  
調査主体:株式会社oricon ME(2024年12月2日発表)

## ■ 推奨意向、継続意向では全4キャリアの割合が前を上回る

“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”の回答結果から算出した割合を表す「推奨意向」<sup>※1</sup>と、“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割合を表す「継続意向」<sup>※2</sup>では、全4キャリアの割合が前を上回りました。とくにコストパフォーマンスやポイント還元、料金プランのシンプルさへの評価の声が多かった【楽天モバイル】が「推奨意向」で前回から+4.4%、「継続意向」で前回から+1.6%と、4キャリアのなかで最も割合を伸ばしています。



調査主体:株式会社oricon ME(2024年12月2日発表)

- ※1) 「推奨意向」とは、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」について回答者からの評価を4段階にまとめ、その結果から算出した割合です。
- ※2) 「継続意向」とは、当調査における「どの程度その企業のサービスを継続したいか」について回答者からの評価を4段階にまとめ、その結果から算出した割合です。

## 『キャリア格安ブランド』

### ■ 【LINEMO】が3年連続の総合1位

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、2023年以降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1,903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。



2024年 オリコン顧客満足度<sup>®</sup>調査  
キャリア格安ブランド(回答者数:1,903名)

順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	LINEMO	73.7
2位	2位	povo	72.7
3位	3位	ahamo	70.4

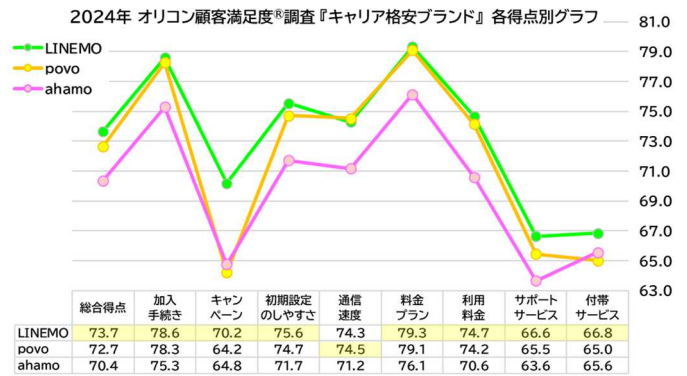
※3位までの成立・発表となります。  
調査主体:株式会社oricon ME(2024年12月2日発表)

2021年以来4度目の発表となる今回は、【SoftBank】のオンライン専用ブランドの【LINEMO】が、2022年から3年連続で満足度総合1位となりました。

評価項目別では、8項目中「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」「利用料金」「サポートサービス」「付帯サービス」の7項目で1位を獲得。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」は79.3点で、『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が得た得点のなかでもっとも高い得点を得ています。

また、“契約完了までの時間”などを評価した「**加入手続き**」、 “初期設定・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**」、 “問い合わせ手段の豊富さ”などを評価した「**サポートサービス**」の3項目でも3年連続の1位と高い評価を継続しています。

一方、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**」は74.7点で前回77.9点から-3.2ptの低下に。また、前回1位だった「**通信速度**」では74.3点で前回75.2点から-0.9pt低下しています。



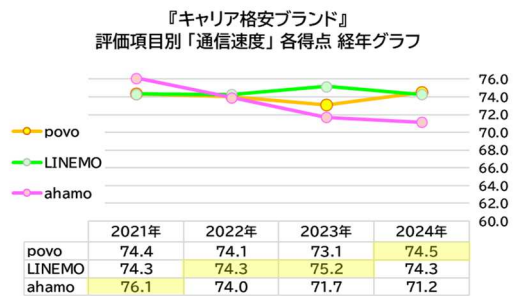
※総合得点で降順表示 調査主体:株式会社oricon ME(2024年12月2日発表)

～【LINEMO】 利用者のクチコミ～

- 「使い方に差はないのに以前の携帯料金から大幅に安くなった（30代・女性）」
- 「通信速度がとても安定しているのに値段が安い（10代・男性）」
- 「プランが2種類で分かりやすい（30代・女性）」 「LINEの通信費が無料なところが良い（10代・女性）」

■【povo】が「通信速度」の評価項目で初の1位に

総合2位にランクインした【au】のオンライン専用ブランドの【povo】は、“インターネットの繋がりのやすさや通信の安定性”などを評価した「**通信速度**」において今回74.5点と前回73.1点から+1.4pt上昇。前回2位から順位を上げ、2021年の調査開始以来、初の1位を獲得しました。これでKDDIの通信サービスが評価項目別「通信速度」において『携帯キャリア』『キャリア格安ブランド』ともに今回1位となりました。



※2024年の得点順 調査主体:株式会社oricon ME(2024年12月2日発表)

～【povo】 利用者のクチコミ～

- 「価格が安いのに、大手携帯キャリアを使っている他の人よりも繋がりがやすいときがあった（20代・女性）」
- 「以前契約していたauと比べても何の遜色がない品質で、料金は20%以下になった（60代以上・男性）」
- 「自分の使い方にあったプランがある。月単位ではなく180日や365日など、半年や年単位で使えるため買いギガトッピングもある（60代以上・女性）」

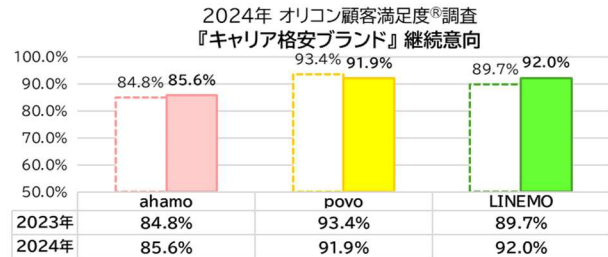
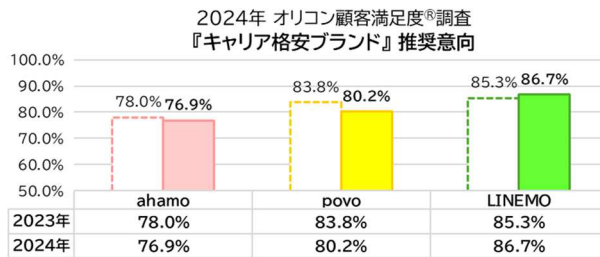
2024年 オリコン顧客満足度®調査 キャリア格安ブランド 部門別ランキング

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	LINEMO	78.6	1位	LINEMO	70.2	1位	LINEMO	75.6
2位	povo	78.3	2位	ahamo	64.8	2位	povo	74.7
3位	ahamo	75.3	3位	povo	64.2	3位	ahamo	71.7
通信速度			料金プラン			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	povo	74.5	1位	LINEMO	79.3	1位	LINEMO	74.7
2位	LINEMO	74.3	2位	povo	79.1	2位	povo	74.2
3位	ahamo	71.2	3位	ahamo	76.1	3位	ahamo	70.6
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			
1位	LINEMO	66.6	1位	LINEMO	66.8			
2位	povo	65.5	2位	ahamo	65.6			
3位	ahamo	63.6	3位	povo	65.0			

※上記順位までの成立・発表となります。調査主体:株式会社oricon ME(2024年12月2日発表)

## ■【LINEMO】が推奨意向、継続意向ともに前回の割合を上回る

『キャリア格安ブランド』の「推奨意向」※1および「継続意向」※2では、コストパフォーマンス、格安ブランドながら通信品質が良いなどの評価の声が多かった【LINEMO】が、「推奨意向」「継続意向」ともに前回の割合を上回り上昇しています（「推奨意向」では前回から+1.4%、「継続意向」では前回から+2.3%）。



調査主体:株式会社oricon ME(2024年12月2日発表)

- ※1)「推奨意向」とは、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」について回答者からの評価を4段階にまとめ、その結果から算出した割合です。  
 ※2)「継続意向」とは、当調査における「どの程度その企業のサービスを継続したいか」について回答者からの評価を4段階にまとめ、その結果から算出した割合です。

### 《調査概要》

- ランキング発表日：2024/12/02 ■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：2024/07/24～2024/08/14

#### 2024年 オリコン顧客満足度®調査 携帯キャリア

- サンプル数：8,464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) 2023年以降にスマートフォン、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/>

#### 2024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：1,903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) 2023年以降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」または「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。



### 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/>
- ▶「顧客満足度」とは： <https://cs.oricon.co.jp/michitari/article/35>

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